Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du Bac Pro Coiffure, veuillez visiter :
bacprocoiffure.fr/annales-sujets-et-corriges

BAC PRO COIFFURE • CORRIGÉ DÉTAILLÉ

Sous-épreuve E32 : Relation clientèle

Session 2026 • Code sujet : **26-BCP-COIF-E32** • Durée : **30 minutes** • Coefficient : **3**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Présentation et analyse des deux actions professionnelles** (3 questions) — **Page 3**
2. **Accueil, découverte des besoins, conseil et vente** (4 questions) — **Page 5**
3. **Suivi de la relation clientèle et animation commerciale** (4 questions) — **Page 7**
4. **Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 9**

Sujet officiel (PDF) : https://bacprocoiffure.fr/assets/annales/bac-pro-coiffure/Relations clientèle – accueil – vente/2026/Bac Pro Coiffure - Relations clientèle – accueil – vente - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Présentation et analyse des deux actions professionnelles

Le candidat présente deux actions professionnelles réellement conduites ou auxquelles il a participé pendant sa période de formation en milieu professionnel. Pour chacune, il expose le contexte, le besoin de la clientèle, les objectifs, les étapes, les moyens mobilisés, son autonomie et sa contribution personnelle.

Dossier professionnel, contexte, objectifs et contribution personnelle

Question 1.1. Présentez le contexte et l'objectif de chacune des deux actions de votre dossier, puis expliquez le besoin de la clientèle auquel chaque action devait répondre.

Complétez à partir de vos deux actions réellement conduites ou auxquelles vous avez participé. Le salon Atelier Miroir est un contexte fictif : ne le présentez pas comme votre lieu de PFMP. Pour chaque action, reliez le besoin repéré à un objectif précis.

Action	Contexte et clientèle	Besoin et objectif
1	[lieu, période, profil de clientèle]	[demande repérée] ; [objectif visé]
2	[lieu, période, profil de clientèle]	[demande repérée] ; [objectif visé]

Appuyez-vous sur les situations et les informations réellement disponibles dans votre dossier.

Contexte, besoin et objectif des deux actions

Éléments à présenter	Action 1	Action 2
Contexte et clientèle concernée	Contexte	Contexte .....
Besoin repéré et objectif	Besoin + objectif	Besoin + objectif .....

✓ RÉPONSE À RETENIR

Action 1 : [contexte], [besoin] et [objectif]. Action 2 : [contexte], [besoin] et [objectif].

Question 1.2. Décrivez les principales étapes et les moyens utilisés pour conduire les actions. Précisez les tâches que vous avez réalisées personnellement et celles qui relevaient de l'équipe.

Présentez séparément les étapes de chaque action, dans leur ordre réel. Nommez uniquement les moyens effectivement mobilisés : par exemple, fiche client, matériel professionnel, produits ou support de communication.

1. **Préparer :** préciser l'objectif, le matériel et la répartition des rôles.
2. **Réaliser :** décrire les tâches que j'ai effectuées et mon degré d'autonomie, puis celles prises en charge par l'équipe.
3. **Suivre et faire le bilan :** expliquer comment la satisfaction ou les résultats ont été vérifiés.

Adaptez ces étapes aux actions de votre dossier et distinguez clairement votre contribution de celle des autres membres de l'équipe.

Étapes et moyens des actions

Étapes réalisées	Étapes	Étapes .....
Moyens mobilisés et contribution personnelle	Moyens et rôles	Moyens et rôles .....

✓ RÉPONSE À RETENIR

Pour chaque action : étapes, moyens utilisés, tâches personnelles, rôle de l'équipe et degré d'autonomie.

Question 1.3. Pour chacune des deux actions, justifiez un choix effectué au regard du profil de la clientèle et de l'objectif recherché.

Pour chacune des deux actions, justifiez un choix en reliant un élément concret au profil ou au besoin de la clientèle et à l'objectif recherché. Appuyez-vous sur une observation réelle et expliquez l'intérêt de votre proposition, sans inventer de détails absents de votre dossier.

Action	Choix effectué	Justification
1	[conseil, prestation, produit ou support]	[profil ou besoin concerné] ; [lien avec l'objectif]
2	[modalité ou proposition]	[profil ou besoin concerné] ; [lien avec l'objectif]

Un choix est pertinent lorsqu'il répond à la demande observée et reste adapté aux moyens du salon.

Justifier les choix des deux actions

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

Choix action 1 .....

Choix action 2 .....

✓ RÉPONSE À RETENIR

Action 1 : [choix] adapté à [besoin ou profil], pour [objectif]. Action 2 : [choix] adapté à [besoin ou profil], pour [objectif].

2. Accueil, découverte des besoins, conseil et vente

À partir des actions présentées et des documents du dossier, le candidat explique sa démarche de relation clientèle et s'appuie sur des situations professionnelles précises. Le salon Atelier Miroir est un contexte fictif, tandis que les ressources apportent des repères d'accueil, de conseil, de vente et de communication.

Compétences C21 et C22

Question 2.1. Décrivez comment vous accueillez une cliente ou un client et identifiez ses attentes et ses besoins. Donnez des exemples de questions ouvertes et de reformulations adaptées à une situation de salon.

J'accueille la personne avec courtoisie et disponibilité, puis je l'invite à expliquer sa demande. Je pose des questions ouvertes, par exemple : « Qu'aimeriez-vous changer ou entretenir aujourd'hui ? » et « Comment prenez-vous soin de vos cheveux à la maison ? » J'écoute sans interrompre et observe les cheveux avec son accord.

- Je précise ses attentes, ses habitudes et ses contraintes de coiffage.
- Je reformule : « Si je comprends bien, vous souhaitez garder la longueur tout en facilitant le coiffage. C'est bien cela ? »

Je vérifie que la reformulation lui convient avant de proposer un service.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Accueillir avec attention, questionner ouvertement, écouter et reformuler pour valider la demande et les besoins avant toute proposition.

Question 2.2. Expliquez comment vous construisez un conseil personnalisé en tenant compte de la demande exprimée, des habitudes capillaires communiquées par la clientèle et des services ou produits proposés par le salon.

Je pars de la demande, puis je vérifie les habitudes qui influencent le résultat : fréquence des lavages, outils chauffants, produits utilisés et temps consacré au coiffage. Je tiens compte de l'état et de la nature des cheveux observés, sans promettre un résultat certain.

1. Je relie le besoin repéré à un service ou à un produit proposé par le salon.
2. J'explique son intérêt et son utilisation, en présentant une option adaptée.
3. Je demande si cette proposition correspond aux attentes et aux habitudes de la personne.

Le conseil reste compréhensible, personnalisé et librement accepté.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Relier la demande et les habitudes capillaires à un service ou produit adapté, puis vérifier que le conseil convient à la personne.

Question 2.3. Présentez une démarche de vente adaptée à l'une de vos actions. Argumentez le conseil sans imposer d'achat et indiquez comment vous vérifiez que la proposition répond au besoin exprimé.

À partir d'une action réellement conduite, je repère un besoin, par exemple l'entretien des cheveux à domicile après une prestation. Je présente un produit seulement s'il y répond, puis j'explique son bénéfice attendu, son mode d'emploi et son prix connu, sans pression ni promesse excessive.

Étape	Démarche
Proposer	Relier clairement le produit au besoin exprimé.
Argumenter	Expliquer simplement son usage et son intérêt.
Vérifier	Demander si la proposition convient et répondre aux questions.

La clientèle choisit librement. Je vérifie sa satisfaction par une question et respecte un refus.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Proposer, à partir d'une action réelle, une solution justifiée par le besoin, en expliquer l'usage et laisser la clientèle décider librement.

Question 2.4. Indiquez comment vous réagiriez à une hésitation ou à une objection de la clientèle, en maintenant une communication professionnelle et respectueuse.

Face à une hésitation ou une objection, je garde un ton calme et j'écoute sans contester ni insister. Je reformule pour vérifier que j'ai compris : « Vous hésitez parce que vous ne savez pas si ce produit conviendra à votre routine, c'est bien cela ? »

- Je réponds avec des informations claires et vérifiables, sans garantir un résultat incertain.
- Si cela est pertinent, je propose une autre option ou laisse du temps à la réflexion.
- J'accepte le refus et poursuis l'échange avec la même qualité d'accueil.

Cette attitude respecte le choix de la personne et préserve une relation de confiance.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Écouter l'objection, la clarifier, répondre avec des informations fiables et respecter la décision sans insister ni dégrader l'accueil.

3. Suivi de la relation clientèle et animation commerciale

Le candidat analyse les suites de ses deux actions et les résultats réellement disponibles, en reliant les chiffres à leur source et à leur période. Les ressources comprennent des repères sur les données personnelles et un tableau de bord fictif qui ne doit pas être attribué au candidat.

Compétences C23 et C24

Question 3.1. Expliquez comment l'une de vos actions contribue au suivi ou à la fidélisation de la clientèle. Précisez les informations qui peuvent être recueillies et utilisées dans le respect des règles applicables aux données personnelles.

Une action de conseil peut fidéliser en vérifiant, lors d'une visite ultérieure, si la proposition a répondu aux attentes et en adaptant le conseil suivant. Selon les procédures du salon, je peux consigner les informations utiles au suivi : prestation réalisée, préférences exprimées, produit conseillé et retour de satisfaction. Je limite ces informations à ce qui est nécessaire, les garde confidentielles et respecte les règles d'accès et de conservation. Toute utilisation pour reprendre contact doit suivre les modalités applicables dans l'entreprise et être expliquée à la clientèle.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Un suivi utile et personnalisé, limité aux informations nécessaires et effectué selon les règles de confidentialité du salon.

Question 3.2. Présentez les résultats observés pour vos deux actions. Distinguez les résultats mesurés des appréciations qualitatives et expliquez les limites des indicateurs disponibles. Reliez toute donnée chiffrée à sa source et à la période concernée ; si une donnée manque, signalez-le sans inventer de résultat.

Les résultats de mes deux actions doivent venir de mon dossier et être associés à leur période. Les documents ne fournissent pas ces résultats personnels. Le tableau DT 2 donne toutefois un exemple fictif sur quatre semaines, à ne pas attribuer au candidat :

Indicateur fictif	Objectif	Résultat	Lecture
Conseils produits proposés	40	36	Un conseil n'est pas une vente
Ventes après conseil	12	9	Lien à vérifier selon la méthode du salon
Questionnaires recueillis	20	16	Réponses partielles
Avis favorables	Au moins 80 %	13 sur 16, soit 81,25 %	Au-dessus de l'objectif parmi les répondants

Ce taux ne représente pas nécessairement l'avis de toute la clientèle. Les appréciations qualitatives doivent être rapportées séparément des mesures.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Résultats personnels à relever dans le dossier. DT 2 présente uniquement un exemple fictif : 13 avis favorables sur 16, soit 81,25 %, sur quatre semaines.

Question 3.3. Proposez une amélioration concrète pour l'une des actions. Justifiez-la par le besoin de la clientèle et les moyens du salon, puis indiquez un indicateur permettant d'en apprécier les effets.

1. À la visite suivante, demander brièvement si le conseil ou le produit proposé a répondu aux attentes.
2. Noter le retour utile selon la procédure du salon, sans recueillir d'information superflue.
3. Sur une période définie, compter les retours recueillis et calculer la part d'avis satisfaits parmi les réponses.

Cette amélioration répond à l'objectif du salon d'améliorer le suivi de la clientèle. Elle mobilise des moyens simples : quelques questions et une trace concise. Pour interpréter l'indicateur, préciser le nombre de personnes sollicitées et de réponses obtenues, car les répondants ne représentent pas nécessairement toute la clientèle.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Organiser un bref suivi à la visite suivante et mesurer le nombre de retours ainsi que la satisfaction parmi les répondants.

Entretien avec le jury

Question 3.4. Lors de l'entretien, répondez aux questions du jury sur vos choix, votre communication avec la clientèle, votre autonomie et les enseignements tirés de vos deux actions.

À l'entretien, je réponds en m'appuyant sur les actions réellement présentées dans mon dossier. Je relie mes choix au besoin repéré et à l'objectif, puis je précise mon degré d'autonomie et la contribution de l'équipe.

- Expliquer comment j'ai écouté, reformulé et présenté une proposition sans imposer d'achat ni garantir un résultat incertain.
- Illustrer mes réponses par une situation vécue et des résultats réellement disponibles.
- Présenter pour chaque action un enseignement tiré et, si nécessaire, une amélioration concrète.

Si un résultat chiffré manque, je le signale et propose un indicateur pertinent plutôt que d'utiliser les données fictives du tableau de bord.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Répondre à partir des actions réelles, justifier ses choix et distinguer clairement sa contribution, celle de l'équipe et les résultats disponibles.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2026)

Bilan de l'épreuve : La sous-épreuve orale E32 Relation clientèle du Bac professionnel Métiers de la coiffure, session 2026, porte le code 26-BCP-COIF-E32. D'une durée de 30 minutes et de coefficient 3, elle porte sur deux actions professionnelles et évalue l'accueil, le conseil, la vente, le suivi clientèle et l'analyse des résultats. Atelier Miroir est un salon fictif ; la répartition en points est une grille de lecture, pas un barème national officiel.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Présenter chaque action selon le contexte, le besoin, l'objectif, les étapes, les moyens, sa contribution, les résultats et le bilan.
- Relier le conseil à la demande et aux habitudes capillaires, puis vérifier qu'il convient sans imposer d'achat.
- Distinguer objectif, indicateur et résultat, en indiquant la source et la période de chaque donnée chiffrée.
- Le taux d'avis favorables se calcule sur les questionnaires recueillis : 13 sur 16 équivaut à 81,25 %.

Points de vigilance & attentes du jury

- Présentez deux actions réellement conduites ou auxquelles vous avez participé et distinguez votre rôle de celui de l'équipe.
- Ne présentez pas les données du tableau de bord comme vos résultats : elles sont fictives.
- Séparez les résultats mesurés des appréciations qualitatives et indiquez les limites des indicateurs disponibles.
- Écoutez, posez des questions adaptées, reformulez au besoin et respectez le choix du client sans promettre un résultat incertain.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment organiser la présentation de mes deux actions ?

Pour chaque action, présentez le contexte et la clientèle, le besoin, l'objectif, les étapes, les moyens, votre rôle, les résultats et leur source, puis le bilan. Appuyez-vous uniquement sur les informations réellement disponibles dans votre dossier.

Q : Comment interpréter les résultats du tableau de bord fourni ?

Le tableau est fictif et ne décrit pas vos résultats. Il indique notamment 13 avis favorables sur 16 questionnaires, soit 81,25 % des questionnaires recueillis, et non de toute la clientèle passée au salon.

Q : Comment gérer le temps et la répartition des points ?

Le document indique 30 minutes : un exposé de 10 minutes au maximum, puis un entretien de 20 minutes. Les parties sont créditées de 5, 7 et 8 points, mais cette répartition est une grille de lecture du sujet, non un barème national officiel.

Q : Quelles pratiques de communication et de suivi dois-je mettre en avant ?

Montrez que vous écoutez la demande, posez des questions adaptées, reformulez si nécessaire et proposez une réponse compréhensible. Respectez le choix du client, ne garantissez pas un résultat incertain et expliquez le traitement des informations selon les règles de l'entreprise.

Sujet officiel associé (PDF) : https://bacprocoiffure.fr/assets/annales/bac-pro-coiffure/Relations clientèle – accueil – vente/2026/Bac Pro Coiffure - Relations clientèle – accueil – vente - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

Ressources Bac Pro Coiffure : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.