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

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

MÉTIERS DE LA COIFFURE

SESSION 2026

SOUS-ÉPREUVE E32 : RELATION CLIENTÈLE

Coefficient : 3 Durée : 30 minutes

Dossier candidat présentant deux actions professionnelles et supports visuels associés, remis selon les modalités fixées par le centre d'examen.

Composition de l'épreuve	Support
Partie 1 : Présentation et analyse des deux actions professionnelles (5 points)	Dossier Questionnement
Partie 2 : Accueil, découverte des besoins, conseil et vente (7 points)	Dossier Questionnement
Partie 3 : Suivi de la relation clientèle et animation commerciale (8 points)	Dossier Questionnement
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES (DT 1, DT 2, DT 3)	Fourni avec le sujet
DOCUMENTS RÉPONSES (DR 1) : À RENDRE AVEC LA COPIE	Fin de sujet

L'usage de la calculatrice n'est pas autorisé.

Ce sujet comporte 6 pages numérotées de 1/6 à 6/6.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

LES DOCUMENTS RÉPONSES SITUÉS EN FIN DE DOSSIER SONT À COMPLÉTER ET À RENDRE OBLIGATOIREMENT AVEC LA COPIE.

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CONSIGNES DE L'ÉPREUVE ORALE : SALON ATELIER MIROIR, SALON DE COIFFURE INDÉPENDANT SITUÉ À TOURS (INDRE-ET-LOIRE), SUPPORT DE SITUATION PROFESSIONNELLE FICTIF

Information réglementaire : l'épreuve E32/U32 du baccalauréat professionnel Métiers de la coiffure évalue des compétences de relation clientèle et de vente. Elle ne correspond pas à une épreuve écrite nationale organisée en trois parties juridiques, managériales et financières. Le format indiqué dans les données de référence est une prestation orale de 30 minutes : exposé de 10 minutes au maximum, puis entretien de 20 minutes.

La situation du salon Atelier Miroir sert de support pour questionner les compétences C21 à C24. Le candidat présente dans son dossier deux actions professionnelles auxquelles il a participé en période de formation en milieu professionnel. Les actions peuvent concerner l'accueil et l'identification des besoins, le conseil et la vente, le suivi ou la fidélisation de la clientèle, ou une action de promotion. Pour chacune, il précise le contexte, les objectifs, les étapes, les moyens utilisés, sa contribution et les résultats observés.

La répartition sur 20 points ci-dessous est une grille de lecture pour ce document ; elle ne prétend pas reproduire une répartition nationale officielle. Les modalités réglementaires et la grille d'évaluation applicables sont celles communiquées par l'autorité organisatrice.

Partie 1 : Présentation et analyse des deux actions professionnelles (5 points)

Dossier professionnel, contexte, objectifs et contribution personnelle

Présentez les deux actions de votre dossier en indiquant, pour chacune, le lieu et le contexte, le besoin ou la demande repérée, l'objectif poursuivi, les étapes réalisées, les moyens mobilisés et votre degré d'autonomie. Distinguez clairement votre contribution de celle des autres membres de l'équipe.

1.1 (2 points) Présentez le contexte et l'objectif de chacune des deux actions. Expliquez le besoin de la clientèle auquel chaque action devait répondre.

1.2 (2 points) 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.

1.3 (1 point) Justifiez un choix effectué pour chacune des actions au regard du profil de la clientèle et de l'objectif recherché.

Partie 2 : Accueil, découverte des besoins, conseil et vente (7 points)

Compétences C21 et C22

À partir des actions présentées et des documents du dossier, explicitez votre démarche de relation clientèle. Les réponses doivent s'appuyer sur des situations professionnelles précises et respecter le champ de compétence d'un professionnel de la coiffure.

2.1 (2 points) 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.

2.2 (2 points) 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.

2.3 (2 points) 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.

2.4 (1 point) Indiquez comment vous réagiriez à une hésitation ou à une objection de la clientèle, en maintenant une communication professionnelle et respectueuse.

Partie 3 : Suivi de la relation clientèle et animation commerciale (8 points)

Compétences C23 et C24

Analysez les suites données aux actions et les résultats disponibles dans le dossier. Toute donnée chiffrée utilisée dans votre réponse doit être reliée à sa source et à la période concernée. Si une donnée n'est pas disponible, indiquez-le et proposez un indicateur pertinent sans inventer de résultat.

3.1 (2 points) 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.

3.2 (2 points) Présentez les résultats observés pour vos deux actions. Distinguez les résultats mesurés des appréciations qualitatives et expliquez les limites des indicateurs disponibles.

3.3 (2 points) Proposez une amélioration concrète pour l'une des actions. Justifiez-la par le besoin de la clientèle, les moyens du salon et un indicateur permettant d'en apprécier les effets.

3.4 (2 points) 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.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : FICHE DE CONTEXTE DU SALON SUPPORT

Le salon Atelier Miroir est un salon indépendant fictif de centre-ville. Il propose des prestations de coupe, coiffage, coloration et entretien capillaire, ainsi que la vente de produits capillaires. Sa clientèle comprend des personnes aux demandes et aux habitudes variées. L'équipe souhaite améliorer la qualité de l'accueil, la pertinence du conseil et le suivi de la clientèle. Ce document constitue un support de situation ; il ne remplace pas les actions réellement conduites par le candidat en période de formation en milieu professionnel.

Repères pour analyser une action clientèle

Étape	Questions à se poser
Accueil	Comment la clientèle est-elle accueillie et mise en confiance ?
Découverte du besoin	Quelles questions permettent de comprendre la demande et les attentes ?
Conseil et proposition	Comment la proposition est-elle reliée au besoin exprimé ?
Réalisation et suivi	Comment la satisfaction est-elle vérifiée et la relation poursuivie ?
Bilan	Quels résultats sont observables et quelles améliorations sont envisageables ?

Éléments à mobiliser dans la présentation orale

DT 2 : DONNÉES DE SUIVI D'UNE ACTION DE CONSEIL ET DE VENTE

Les données ci-dessous sont fictives et ne constituent pas des résultats attribuables au candidat. Elles peuvent servir à s'exercer à distinguer un objectif, un indicateur et un résultat. Une action menée pendant une période de formation doit être présentée à partir des données réellement disponibles dans le dossier du candidat. Aucun résultat ne doit être déduit lorsque les informations nécessaires ne sont pas fournies.

Exemple de tableau de bord d'action

Indicateur	Objectif fixé par le salon	Résultat fictif observé	Précaution d'interprétation
Conseils produits proposés	40	36	Un conseil proposé ne signifie pas qu'une vente est réalisée.
Ventes de produits consécutives à un conseil	12	9	Le lien entre conseil et vente doit être relevé selon la méthode retenue par le salon.
Questionnaires de satisfaction recueillis	20	16	Les réponses recueillies ne représentent pas nécessairement toute la clientèle.
Avis favorables parmi les questionnaires recueillis	Au moins 80 %	13 sur 16	Le taux se calcule sur les questionnaires recueillis, et non sur l'ensemble des passages au salon.

Situation fictive sur une période de quatre semaines

DT 3 : REPÈRES DE COMMUNICATION PROFESSIONNELLE ET DE PROTECTION DES DONNÉES

Lors d'un échange avec la clientèle, le professionnel écoute la demande, pose des questions adaptées, reformule si nécessaire et présente une proposition compréhensible. Il respecte le choix de la personne et ne garantit pas un résultat qui ne peut être assuré. Les informations personnelles éventuellement utilisées pour le suivi de la clientèle doivent être traitées conformément aux règles applicables et aux procédures de l'entreprise. Le candidat explique les pratiques qu'il a effectivement observées ou mises en œuvre ; ce document n'est pas un recueil d'extraits juridiques destiné à une analyse de cas de droit.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse : Synthèse des deux actions professionnelles

À RENDRE AVEC LA COPIE

Complétez les rubriques à partir de vos deux actions réellement conduites ou auxquelles vous avez participé. Apportez le document à l'oral selon les modalités communiquées par le centre d'examen. Les résultats doivent correspondre aux éléments disponibles dans votre dossier.

Grille de préparation des actions

Éléments à présenter	Action 1	Action 2
Contexte et clientèle concernée	.....	.....
Besoin repéré et objectif	.....	.....
Étapes réalisées	.....	.....
Moyens mobilisés et contribution personnelle	.....	.....
Résultats observés et source des données	.....	.....
Bilan et amélioration proposée	.....	.....

Une ligne par action professionnelle

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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.