

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

C1 - S'INFORMER COMMUNIQUER

C11 – Rechercher, sélectionner et traiter les informations

On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - un sujet d'études appartenant au champ professionnel du diplôme - des ressources documentaires (documentation scientifique, professionnelle, base de données...) - des sources d'informations : listes de fournisseurs, d'experts ... - des outils d'information et de communication (téléphone, minitel, internet ...) 	<ul style="list-style-type: none"> - de recenser les données existantes : <ul style="list-style-type: none"> • rechercher la documentation scientifique, professionnelle (technique, commerciale..), réglementaire • interroger les fabricants, les fournisseurs, les professionnels... • utiliser les outils d'information et de communication - de sélectionner, de classer les informations - de résumer les informations sous forme de fiches, de tableaux, de compte-rendu - de réaliser un dossier documentaire 	<ul style="list-style-type: none"> - un recensement judicieux des ressources documentaires, des informations, des experts à consulter - une sélection adaptée et un classement cohérent - une syntaxe exacte, une rédaction correcte, une présentation claire - un dossier pertinent et structuré

C12 - Transmettre des informations

On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une situation de communication professionnelle : <ul style="list-style-type: none"> • interlocuteurs (personnel, clientèle, fournisseur) • objet de la communication : information technique, publicitaire, consignes... - outils de communication et de transmission : internet, téléphone, télécopieur, magnétoscope ... - supports : transparents, , cassettes, papier... - coût des modes de communication et de transmission 	<ul style="list-style-type: none"> - de produire des messages pour différentes situations professionnelles : <ul style="list-style-type: none"> • écrits (fiche technique, fiche conseil, croquis d'auto maquillage, compte-rendu, lettre, note d'information, annonce publicitaire, prospectus...) • oraux (message et annonce sur répondeur téléphonique, prise de parole en public...) • visuels (plannings, affiches, graphiques...) - de choisir le mode de communication et de transmission adapté à l'interlocuteur ou à la situation 	<ul style="list-style-type: none"> - des messages adaptés et pertinents, - une expression précise, structurée, correcte (syntaxe, orthographe...) - une présentation correcte (lisibilité, audibilité, ton, rythme...) - un choix judicieux et argumenté

C13 – Accueillir le (la) client(e) et assurer son suivi au cours de la prestation

On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une situation professionnelle définie par : <ul style="list-style-type: none"> • le contexte humain (professionnel/client(e)) • le contexte matériel 	<ul style="list-style-type: none"> - d'adopter une attitude professionnelle - de créer les conditions d'accueil (hygiène, ambiances...) - de conduire un dialogue en situation de face à face ou par moyens de communication interposés - de présenter et commenter la prestation au cours des différentes phases - de s'assurer du confort du (de la) client(e) tout au long de la prestation 	<ul style="list-style-type: none"> - une tenue professionnelle adaptée - une attitude avenante - des conditions matérielles d'accueil convenant à la situation - des questions pertinentes et des réponses argumentées - une présentation aux moments opportuns de commentaires adaptés - l'identification correcte des éléments de confort du (de la) client(e)

C14 - Identifier les besoins du (de la) client(e)		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une situation professionnelle : • client(e) ou modèle • matériels d'observation de la peau • fichier-client • objet de la demande 	<ul style="list-style-type: none"> - de repérer les attentes, les besoins et les motivations du (de la) client(e) - d'identifier les caractéristiques du (de la) client(e) : style, maquillage, morphologie du visage, du corps, types de peau, - d'établir un bilan des attentes, des besoins et des motivations du (de la) client(e) en vue de vente ou de conseils d'utilisation de produits cosmétiques, de produits de parfumerie et/ou de soins esthétiques 	<ul style="list-style-type: none"> - une méthode d'identification adaptée (observation, questionnement...) - le repérage des éléments significatifs - une observation méthodique, un diagnostic exact - un report conforme des caractéristiques sur la fiche-client - une présentation argumentée du bilan

C2 – ORGANISER GERER

C21 – Gérer les produits et les équipements (consommables, outillages, linge, matériels)

On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<p>Une situation professionnelle présentant tout ou partie des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les bons de commande, les bons de livraison, les factures • les produits (produits cosmétiques, produits de parfumerie..., produits d'entretien), les consommables, l'outillage, le linge, les matériels... • le matériel pour l'étiquetage • les coefficients multiplicateurs • les espaces, les éléments de rangement • la réglementation relative au stockage et à l'étiquetage des produits dangereux (produits d'entretien, produits volatils..) <ul style="list-style-type: none"> • l'état des entrées, des stocks, des sorties des produits, des consommables • les activités de l'entreprise, une estimation des ventes et les objectifs à atteindre • un fichier de stock (informatisé ou non) • les contraintes (budget, délais d'approvisionnement...) • les documents fournisseurs : fichiers et catalogues de produits et d'équipements, prix, conditions de vente • les documents administratifs : bons de commande, bons de livraison, factures.... <ul style="list-style-type: none"> • les matériels (ou liste) • les fiches techniques • les contrats de maintenance • les documents de suivi de la maintenance 	<ul style="list-style-type: none"> - d'organiser la réception, l'étiquetage, le rangement des produits, des consommables, de l'outillage, du linge et des matériels <ul style="list-style-type: none"> - d'assurer la gestion des stocks : <ul style="list-style-type: none"> • constituer le stock • assurer le suivi des stocks • exploiter les informations de l'inventaire • déterminer les seuils de commande pour le réapprovisionnement - évaluer les besoins (qualitatifs et quantitatifs) pour une activité ou pour une période déterminée en tenant compte de l'état des stocks - établir et transmettre un bon de commande <ul style="list-style-type: none"> - d'optimiser la gestion des matériels à des fins d'hygiène, de sécurité, de fiabilité et de rentabilité : <ul style="list-style-type: none"> • rédiger des protocoles d'emploi, des protocoles d'entretien • planifier les opérations de contrôle et de maintenance 	<ul style="list-style-type: none"> - une organisation logique dans l'espace et dans le temps - la formulation de consignes précises au personnel chargé des activités de réception, d'étiquetage, de rangement - le respect de la réglementation de l'étiquetage et du stockage des produits dangereux (produits d'entretien, produits volatils) <ul style="list-style-type: none"> - une estimation réaliste du volume, de la valeur et de la rotation des stocks - le calcul exact et la justification des seuils de commande - un inventaire juste des produits et des équipements - un réassortiment adapté - une commande pertinente dans le respect des contraintes données <ul style="list-style-type: none"> - des protocoles explicites et conformes aux objectifs (hygiène, sécurité, fiabilité, rentabilité) - des documents de suivi des matériels correctement établis (carnet d'entretien, historique des pannes et des travaux effectués..)

C22 – Planifier les activités		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<p>Une situation professionnelle donnant tout ou partie des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un plan de l'institut, de la parfumerie, de l'espace professionnel • le projet d'aménagement, de rénovation, d'extension • des ressources documentaires • les réglementations en vigueur • des données relatives à l'entreprise (activités...) des contraintes (budget...) <p>• les conditions de fonctionnement de la structure professionnelle (espaces de travail, jours et heures, carnet de rendez-vous...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'effectif et la qualification du personnel • des éléments de droit du travail et de la convention collective 	<p><i>Dans l'espace</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - de proposer ou de choisir des aménagements : • pour les postes de travail • pour les espaces techniques, les espaces de soins, de vente, d'accueil... pour les locaux du personnel (vestiaire...) • de sélectionner des revêtements, l'éclairage, des couleurs,... en fonction des activités, de l'image de marque, de l'ambiance souhaitées <p><i>Dans le temps</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - d'élaborer un planning de travail du personnel : • journalier • hebdomadaire • trimestriel • annuel 	<ul style="list-style-type: none"> - une proposition judicieuse (fonctionnelle, ergonomique, esthétique intégrant les conditions d'hygiène et de sécurité) et argumentée - une justification du choix de projet retenu - des choix adaptés (budget, activités, esthétique ...) <ul style="list-style-type: none"> - la planification des activités en adéquation avec les contraintes et les souhaits de la clientèle, de l'entreprise, du personnel - le respect du code du travail et de la convention collective

C23 – Animer et encadrer le personnel		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<p>Une situation professionnelle présentant tout ou partie des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le public concerné • des produits, des matériels, des prestations • une documentation technique et/ou commerciale • des protocoles de prestations <p>• la description des postes, les profils du personnel (qualification, expérience professionnelle...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • les projets d'évolution de l'entreprise (informatisation, nouvelles prestations...) • le référentiel des diplômes • le projet pédagogique de l'organisme de formation <p>• la description des postes (niveau de qualification, expérience souhaitée, compétences attendues)</p> <ul style="list-style-type: none"> • les CV de candidats aux postes offerts 	<ul style="list-style-type: none"> - d'informer ou de former à la vente de produits, de prestations - d'informer ou de former à la mise en œuvre de produits, de prestations <p>- de recenser les besoins de formation</p> <ul style="list-style-type: none"> - de proposer une formation continue pour le personnel - de participer à la formation des personnels dans l'entreprise (stagiaires, apprenti(e)s ...) <p>- de participer au recrutement du personnel</p> <ul style="list-style-type: none"> • rédiger une offre d'emploi • sélectionner des candidats potentiels 	<ul style="list-style-type: none"> - l'identification pertinente des éléments sur lesquels la formation ou l'information doit porter (argumentation de vente, argumentation technique...) <ul style="list-style-type: none"> - une analyse argumentée des besoins de formation - une proposition de formation adaptée aux besoins des personnels et aux objectifs de l'entreprise - un contenu de formation en cohérence avec les objectifs du diplôme et avec le projet pédagogique de l'organisme de formation <ul style="list-style-type: none"> - une présentation concise et une rédaction claire et pertinente de l'offre d'emploi - une sélection argumentée des candidats en adéquation avec le poste à pourvoir

C24 – Assurer le suivi de la clientèle		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<p>Une situation professionnelle présentant tout ou partie des moyens de gestion de la clientèle (logiciel, fichier manuel, liste de client(e)s ...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - de concevoir, de renseigner, de mettre à jour un fichier-clients informatisé ou non 	<ul style="list-style-type: none"> - l'élaboration correcte d'une fiche-client et un enregistrement précis d'informations
<p>Une situation professionnelle assortie de données commerciales ...et un fichier-client informatisé ou non</p>	<ul style="list-style-type: none"> - d'exploiter un fichier-clients à des fins commerciales (actions de fidélisation, actions promotionnelles ...) 	<ul style="list-style-type: none"> - la présentation de la finalité commerciale ou de l'objectif visé - un choix pertinent des critères de sélection de la clientèle cible - une analyse des potentialités de la clientèle sélectionnée

C25 – Participer à la gestion de l'entreprise		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<p>Une situation professionnelle présentant tout ou partie des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un relevé des ventes de produits et de services • les données économiques (chiffre d'affaire..) • une situation conjoncturelle, des événements ou des évolutions • l'état des stocks • les prix coûtants • le coût horaire moyen • les charges : eau, électricité, impôts... • le taux de TVA • des documents administratifs, des documents bancaires (formulaires...) • des moyens de communication : téléphone, micro-ordinateur... • le fichier-clients • le tableau de bord de l'entreprise • des éléments comptables, des éléments de l'activité de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> - de prévoir l'évolution de l'activité de l'entreprise (nombre de prestations, chiffre d'affaires....) - de déterminer des actions promotionnelles et d'évaluer leurs effets - de déterminer les coûts de revient et le prix de vente des produits cosmétiques, produits de parfumerie et des services de soins esthétiques - d'effectuer le suivi des opérations bancaires : <ul style="list-style-type: none"> • préparer les versements à la banque • suivre les échéances financières • suivre les relevés bancaires - d'exécuter les travaux administratifs consécutifs à l'activité de l'institut, de la parfumerie ou du point de vente - d'organiser la relance des clients débiteurs - d'enregistrer les éléments du tableau de bord 	<ul style="list-style-type: none"> - une analyse exacte de l'activité - des propositions argumentées précisant les effets attendus et les indicateurs retenus pour apprécier les résultats - un calcul juste d'un prix de vente d'un produit, d'une prestation - un report correct d'informations sur les documents - une vérification juste des relevés et une indication de la conduite à tenir - un renseignement correct des documents - une présentation correcte et pertinente de formules ou des démarches de relance - un enregistrement correct des éléments du tableau de bord et une analyse comparative

C3 – CONCEVOIR METTRE EN OEUVRE

C31 – Conseiller et vendre les services et les produits

On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<p>Une situation professionnelle présentant tout ou partie des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les produits, les matériels et les appareils, leur documentation technique, leur support publicitaire, • la liste des services • les tarifs habituels, promotionnels 	<ul style="list-style-type: none"> - de sélectionner les produits et les services en réponse à une demande ou à un besoin d'un(e) client(e) - d'argumenter la sélection effectuée - d'établir un devis, pour un service donné, et sa justification - de proposer une vente additionnelle de produits, de services - de conclure la vente 	<ul style="list-style-type: none"> - une présentation et une argumentation du choix des produits et des prestations proposées (propriétés, effets, avantages, contrainte, prix...) - une formulation appropriée de conseils donnés par rapport aux attentes, aux besoins, aux objections du (de la) client(e) - une présentation détaillée, précise et une justification de son contenu - des propositions pertinentes - une vente adaptée à la situation

C32 – Concevoir et mettre en œuvre des protocoles de soins esthétiques

On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<p>Une situation professionnelle présentant tout ou partie des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des postes de travail équipés • un modèle (un(e) client(e)) • des produits, des appareils, leur documentation, leur support publicitaire • des matériels (onglerie...) • la liste des services et des soins proposés • les tarifs habituels et promotionnels • un fichier client 	<ul style="list-style-type: none"> - d'établir un programme de soins esthétiques du visage, du cuir chevelu, du corps, des mains, des pieds, - de réaliser des soins esthétiques (visage, cuir chevelu, corps, mains, pieds) en utilisant des techniques manuelles, des produits cosmétiques, des appareils - de réaliser des épilations (visage, corps) - de réaliser la teinture, la décoloration de poils - de réaliser la permanente des cils - de réaliser la réparation d'ongles ou des prothèses ongulaires - de réaliser des démonstrations de techniques de soins esthétiques (techniques manuelles, mise en œuvre de produits, utilisation d'appareils) 	<ul style="list-style-type: none"> - une programmation de soins en institut complétés éventuellement par le(a) client(e) à son domicile - un choix pertinent de soins esthétiques tenant compte du diagnostic, des attentes du client et du contexte professionnel - la justification des produits et des techniques au regard du diagnostic établi - une organisation , une installation rationnelles et complètes du poste de travail - l'élaboration d'un protocole de soins esthétiques et sa justification - la maîtrise des techniques (gestuelle, utilisation d'appareils, de produits, de matériels) - le respect des conditions d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie - le respect des règles d'économie - la gestion optimale du temps - l'enchaînement logique des différentes phases - une présentation séquencée des techniques de soins esthétiques et des explications pertinentes

C33 - Concevoir et réaliser des maquillages

On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une situation professionnelle - un poste de travail équipé - un modèle/client - des produits de maquillage - des matériels, des instruments - des artifices (faux cils...) - accessoires (paillettes, perles... 	<ul style="list-style-type: none"> - d'élaborer un projet de maquillage - de réaliser des techniques de maquillage - de maquiller les ongles - de réaliser des démonstrations de maquillages (podium, marque, auto maquillage...) 	<ul style="list-style-type: none"> - un projet adapté à la demande - une justification des choix effectués par rapport au modèle ou à la cliente - mise en valeur <ul style="list-style-type: none"> • de la morphologie (volume, forme des yeux, de la bouche, de l'implantation des sourcils...) • de la carnation • du style du modèle - une correction des imperfections - une adéquation du maquillage réalisé à la situation donnée (tenue vestimentaire, saison, éclairage, circonstance, mode, événement...) - un enchaînement logique des étapes du maquillage - une gestion optimale du temps - le respect des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie, - le respect des règles d'économie - une exécution soignée (propreté, dextérité) - un résultat : <ul style="list-style-type: none"> • net (précision, propreté) • esthétique (équilibre, harmonie des formes et des couleurs) • créatif, original, personnalisé • en adéquation à la demande - une présentation séquencée des techniques de maquillage et des explications pertinentes

C34 – Mettre en place et animer des actions de promotion de produits cosmétiques, de produits de parfumerie, de soins esthétiques		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une documentation sur les produits, sur les services - un support publicitaire : <ul style="list-style-type: none"> • prospectus, affiche, annonce publicitaire • vidéo... - un descriptif de l'environnement <ul style="list-style-type: none"> • des produits • un thème, une marque • un espace de vente - un fichier - clients informatisé ou non 	<ul style="list-style-type: none"> - d'analyser un support publicitaire - d'exploiter les éléments de valorisation d'un support publicitaire pour promouvoir un produit, un service - de mettre en valeur un support publicitaire - de présenter des produits sur un stand, dans une vitrine, sur un linéaire - de programmer, de concevoir, de préparer, d'animer une action de promotion d'un produit, d'un service dans un institut, une parfumerie - d'exploiter un fichier - clients à des fins de relance commerciale, de publipostage, de manifestations commerciales... 	<ul style="list-style-type: none"> - une critique pertinente sur le fond et la forme et éventuellement des suggestions - une présentation argumentée des éléments fondamentaux et de leurs règles d'utilisation - des choix justifiés et adaptés à l'optimisation de la publicité - une présentation harmonieuse, attractive, conforme à l'image de la marque, au thème... - une organisation argumentée de l'animation (espace, moment, durée, moyens...) - une maîtrise de la démarche d'animation, des méthodes et des moyens de communication - des propositions d'exploitation argumentées et conformes à la réglementation

C4 – CONTROLER EVALUER

C41 – Apprécier le résultat d'un protocole, d'une technique de soins esthétiques

On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une situation professionnelle - des protocoles de techniques - des fiches techniques 	<ul style="list-style-type: none"> - de repérer des indicateurs d'efficacité - d'apprécier et d'analyser les écarts entre le résultat obtenu et le résultat attendu - de proposer des solutions 	<ul style="list-style-type: none"> - une présentation argumentée - une identification précise des écarts et une indication de leurs causes possibles - des solutions adaptées et réalistes

C42 – Evaluer la satisfaction de la clientèle

On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une situation professionnelle • de vente – conseil • de soins esthétiques • de maquillage • un questionnaire d'enquête de satisfaction 	<ul style="list-style-type: none"> - d'identifier des indicateurs de satisfaction et de non satisfaction - de formuler un questionnaire pour recueillir la satisfaction du client - d'analyser les réponses en identifiant les causes de satisfaction et de non satisfaction - de proposer des solutions 	<ul style="list-style-type: none"> - la formulation d'indicateurs pertinents et de questions ciblées - un repérage des causes de satisfaction et de non satisfaction - des solutions argumentées et adaptées

C43 – Evaluer le travail du personnel

On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une situation professionnelle d'encadrement - le statut des membres de l'équipe - la définition des postes de travail - les obligations fixées par l'entreprise (C.A, durée des prestations ...) - l'organisation du travail 	<ul style="list-style-type: none"> - de repérer les critères d'efficacité du travail dans l'entreprise - d'analyser les résultats du travail - de proposer des solutions 	<ul style="list-style-type: none"> - des indicateurs pertinents et adaptés à la situation - un repérage des causes des écarts observés entre le travail prescrit et le travail réalisé - des solutions argumentées et adaptées

C44 – Mesurer l'impact d'une action de promotion, de formation

On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une situation de promotion, de formation (objectifs, publics, contenus) - les indicateurs d'impact : <ul style="list-style-type: none"> • données commerciales (C.A, nouveaux marchés...) • données techniques (nouveaux produits, nouveaux services) et leurs évolutions - des analyses d'enquête de satisfaction 	<ul style="list-style-type: none"> - d'identifier les indicateurs d'impact - d'analyser les données - d'apprécier l'écart entre les résultats attendus et les résultats obtenus - de proposer des solutions 	<ul style="list-style-type: none"> - une présentation argumentée - une analyse objective et rigoureuse des données fournies - une comparaison méthodique des résultats - des propositions argumentées et réalistes