

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

SOMMAIRE DES COMPÉTENCES

C 1. S'INFORMER - COMMUNIQUER

- C11 : Collecter, stocker, transmettre les informations
- C12 : Assurer l'accueil et le suivi du client.
- C13 : Identifier les besoins du client

C 2. ORGANISER ET GÉRER

- C21 : Gérer les produits et les matériels de sa compétence.
- C22 : Planifier les activités de sa compétence.
- C23 : Participer au développement de la vente des produits et des services de sa compétence.

C 3 CONCEVOIR ET METTRE EN ŒUVRE

- C31 : Conseiller et vendre des produits et des services de sa compétence
- C32 : Concevoir une coiffure personnalisée
- C33 : Mettre en œuvre des techniques de soins capillaires
- C34 : Concevoir et réaliser des mises en forme permanente
- C35 : Concevoir et réaliser des effets de couleur par coloration, méchage, dégradés de couleurs

C 4 CONTRÔLER

- C41 : Évaluer la satisfaction du client
- C42 : Apprécier l'efficacité d'une technique, un résultat
- C43 : Évaluer son travail

C1 S'INFORMER - COMMUNIQUER		
C.11 Collecter, stocker, transmettre les informations		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - un sujet d'étude, une situation professionnelle - des ressources documentaires (documentation scientifique, professionnelle, bases de données ...) - des sources d'information: liste de fabricants, d'experts ... 	<ul style="list-style-type: none"> - de recenser les données existantes: <ul style="list-style-type: none"> * rechercher la documentation scientifique, professionnelle (technique, commerciale, mode), réglementaire * interroger des fabricants, des fournisseurs, des professionnels ... - de sélectionner, de classer la documentation - de résumer les informations sous forme: <ul style="list-style-type: none"> * de fiches techniques (appareils, produits, protocoles ...) * de comptes rendus 	<ul style="list-style-type: none"> - un recensement judicieux des ressources documentaires, des spécialistes à consulter - une sélection et un classement adaptés - une synthèse exacte, une rédaction correcte, une présentation claire

C.12 Assurer l'accueil et le suivi du client		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une situation professionnelle: * contexte matériel * contexte humain * objet de la demande du client ... 	<ul style="list-style-type: none"> - de créer des conditions d'accueil au niveau de l'espace technique - de conduire un dialogue en situation de face à face : prendre contact, écouter, questionner, informer, argumenter 	<ul style="list-style-type: none"> - des conditions d'accueil favorables (matérielles et relationnelles) - une attitude facilitant la communication - des questions claires, pertinentes et des réponses argumentées

C.13 Identifier les besoins du client		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une situation professionnelle: * modèle ou cas donné * fichier-clients * matériels d'observation ... 	<ul style="list-style-type: none"> - de repérer les attentes, les caractéristiques (morphologie, style, mode de vie ...) et les motivations du client - d'identifier l'état du cheveu et du cuir chevelu pour: <ul style="list-style-type: none"> * des soins capillaires * une mise en forme permanente * une modification de la couleur des cheveux - d'établir un bilan des besoins du client en vue de la vente de produits et/ou de services - de renseigner, de mettre à jour : <ul style="list-style-type: none"> * la fiche client * la fiche conseil 	<ul style="list-style-type: none"> - une méthode d'identification adaptée (observation, questionnement ...) - un repérage des éléments significatifs - une observation méthodique, un diagnostic exact - une présentation argumentée des besoins - une consignation exacte

C2 ORGANISER ET GÉRER		
C.21 Gérer les produits et les matériels de sa compétence		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - les activités de l'entreprise - des catalogues de produits, de matériels - une situation professionnelle - le fichier produits et matériels - les bons de commande, de livraisons - les produits - le matériel pour étiquetage, les factures, un coefficient multiplicateur - une situation professionnelle - un espace de vente, une vitrine, un présentoir - un espace, des éléments de rangement - une situation professionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> - de choisir les produits et les matériels - de consulter le fichier de produits et de matériels et de signaler les produits manquants - de réceptionner les produits et les matériels - d'étiqueter les produits et les matériels - de présenter, de « mettre en scène » les produits - de ranger ou d'organiser le rangement des produits et des matériels - d'assurer le contrôle et la maintenance des matériels 	<ul style="list-style-type: none"> - une étude comparative des propositions commerciales - un choix adapté à la stratégie de l'entreprise - un inventaire des produits et des matériels, des produits entamés et non utilisés (à rendre) - un réassortiment adapté - une vérification de la livraison et de la conformité à la commande - un étiquetage conforme - une mise en valeur des produits, conforme à l'objectif recherché - un rangement ordonné, fonctionnel conforme aux conditions de conservation et de sécurité - un repérage des dégradations - le signalement par écrit des anomalies, des circonstances de l'avarie
C.22 Planifier les activités de sa compétence		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - un plan du salon, de l'espace professionnel - les mobiliers, les matériels ... - le planning de service - la composition et les responsabilités des différents membres de l'équipe 	<ul style="list-style-type: none"> - d'organiser le poste de travail - d'élaborer son planning d'activités en tenant compte du travail demandé (nombre et variété des prestations) 	<ul style="list-style-type: none"> - une proposition judicieuse (fonctionnelle, ergonomique, esthétique intégrant les conditions d'hygiène et de sécurité) et argumentée - une prise en compte du travail à réaliser, de la charge de travail des différents personnels
C.23 Participer au développement de la vente des produits et des services de sa compétence		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une situation professionnelle - un fichier-clients - un espace de vente - des produits, une liste de services - la PLV 	<ul style="list-style-type: none"> - d'exploiter un fichier-clients pour une action commerciale: <ul style="list-style-type: none"> * repérer des critères pour une nouvelle vente, une promotion * identifier les clients à solliciter - de participer à l'animation d'un point de vente 	<ul style="list-style-type: none"> - un choix pertinent de critères de sélection et du public - la proposition d'actions, de scénarios pour susciter l'achat de produits et de services

C3 CONCEVOIR ET METTRE EN ŒUVRE
--

C.31 Conseiller et vendre des produits et des services de sa compétence		
--	--	--

On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une situation professionnelle - les produits, leur documentation technique, leur support publicitaire, les stocks disponibles - la liste des prestations - la liste des accessoires ... - les tarifs: normaux, promotionnels 	<ul style="list-style-type: none"> - de proposer et de présenter les produits et les services en réponse à une demande ou à un besoin d'un client - d'argumenter la sélection effectuée - de proposer des produits, des accessoires, des services complémentaires - de conclure la vente 	<ul style="list-style-type: none"> - une présentation argumentée des produits et des services (propriétés, effets, avantages, contraintes, prix) - l'établissement d'un devis, pour un service donné, et sa justification - une argumentation du choix des produits et des prestations proposées par rapport aux attentes, aux besoins, aux objections du client - une proposition pertinente - une vente conforme à l'expression finale du client

C.32 Concevoir une coiffure personnalisée		
--	--	--

On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une photo ou un modèle (client) - une description des attentes du client, des circonstances du coiffage - un répertoire de figurines, album de photos ... press-book - des nuanciers 	<ul style="list-style-type: none"> - de concevoir, de choisir une couleur adaptée, des effets de couleur - de concevoir, de choisir une modification permanente de la forme des cheveux adaptée aux volumes souhaités 	<ul style="list-style-type: none"> - une description de l'effet attendu - une justification des choix effectués et des techniques à mettre en œuvre - un choix pertinent tenant compte des caractéristiques physiques, des contraintes matérielles, des attentes du client ...

C.33 Mettre en œuvre des techniques de soins capillaires		
---	--	--

On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - un modèle (client) et le matériel nécessaire au diagnostic ou un diagnostic établi - les gammes de produits d'hygiène et de soins (shampoings, lotions, gels, masques, crèmes, huiles ...) et leurs fiches techniques - les fiches clients 	<ul style="list-style-type: none"> - de sélectionner les soins capillaires après identification de l'état du cheveu et du cuir chevelu - de réaliser des soins capillaires: <ul style="list-style-type: none"> * préparation des produits * application des produits * massage du cuir chevelu (massage circulaire, par point de pression, par battage ...) 	<ul style="list-style-type: none"> - une justification des produits à utiliser et des manœuvres à effectuer au regard du diagnostic établi - l'établissement d'un protocole de préparation et d'application des produits respectant les recommandations du fabricant - une technique gestuelle maîtrisée, une utilisation rationnelle des produits, le respect du protocole - la prise en compte des conditions d'hygiène, d'ergonomie et de confort pour l'opérateur et le client

C.34 Concevoir et réaliser des mises en forme permanente		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une figurine et/ou une photo et/ou une esquisse présentant la coiffure à réaliser ou l'effet attendu - un modèle (client) - un gabarit 	<ul style="list-style-type: none"> - de mettre au point une technique de mise en forme permanente (décollement de racine, soutien de coiffage, transformation de volume, dessins de frisure, lissage ...) : pour obtenir une coiffure donnée * choix de la méthode (directe, indirecte), du procédé (tiède ou froid), des bigoudis, des produits, de l'enroulage (simple, double, triple) ... * élaboration d'un protocole de réalisation: séparations, ordre et sens du montage ... 	<ul style="list-style-type: none"> - la rédaction d'une fiche technique de réalisation, une représentation schématique du projet de montage - une justification des choix effectués, du protocole élaboré - un projet conforme à la coiffure donnée ou à l'effet attendu et tenant compte de la qualité du cheveu
<ul style="list-style-type: none"> - un modèle masculin ou féminin, une tête implantée - un protocole de réalisation - les produits de modification de la forme (produits de frisage, de défrisage) - les produits de pré et post frisage, de pré et post défrisage - les appareils, matériels et accessoires pour la réalisation 	<ul style="list-style-type: none"> - de réaliser une mise en forme permanente de la chevelure sur cheveux de toutes longueurs, naturels ou sensibilisés: * par frisage en vue de les boucler, les onduler, ou de reprendre des repousses * par défrisage en vue de les raidir, de modifier le dessin de frisure, de reprendre les repousses 	<ul style="list-style-type: none"> - un poste de travail organisé (produits, matériels, accessoires) - une préparation adaptée de la chevelure (lavage, coupe, protection, séparation ...) - la maîtrise de la technique (enroulage, utilisation rationnelle des produits, déroulement méthodique des opérations ...) - la prise en compte des conditions d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et de confort pour l'opérateur et le client - la qualité du résultat (conformité au résultat attendu ...)
<ul style="list-style-type: none"> - un modèle, une tête implantée - une fiche technique de réalisation de mise en forme permanente - les produits et les matériels nécessaires 	<ul style="list-style-type: none"> - de mettre en œuvre une démonstration de technique de mise en forme permanente 	<ul style="list-style-type: none"> - une mise en valeur et une justification des points clés de la technique - des gestes décomposés et commentés

C.35 Concevoir et réaliser des effets de couleur par coloration, méchage, dégradés de couleurs		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une photo et/ou une figurine et/ou un extrait de nuancier précisant l'effet de couleur à réaliser - un modèle (client), une tête implantée - les fiches techniques de produits - le matériel de préparation - les produits de modification de la couleur: <ul style="list-style-type: none"> * de mordantage * de prépigmentation y compris neutralisante * de coloration (colorants fugaces, semi-permanents, naturels, d'oxydation, d'oxydation ton sur ton, d'oxydation super-éclaircissants ...) * de décoloration (huiles, gels, poudres ...) * de décapage (par réduction, par oxydation) - les produits de modification de la couleur (cf. ci-dessus) - de l'alcool à 70° - un pansement anti-allergique - le certificat de touche d'essai - un modèle, une tête implantée - une fiche technique de réalisation - les produits de modification de la couleur (cf. ci-dessus) - un postiche - des produits de modification de la couleur - une description de l'effet de coloration souhaité - un modèle, une tête implantée - une fiche technique de réalisation de modification de la couleur - les produits et les matériels nécessaires 	<ul style="list-style-type: none"> - de mettre au point une technique pour obtenir une modification de la couleur conforme à un effet demandé (couleur unie, dégradé de couleurs, mèches, balayage, transparence, givrage ...): <ul style="list-style-type: none"> * choix de la méthode, des produits, des matériels, du temps de pose * élaboration d'un protocole de réalisation - de préparer et/ou de faire préparer les produits, les matériels, les accessoires - de réaliser et/ou de faire réaliser la touche d'essai - de réaliser une modification de la couleur: <ul style="list-style-type: none"> * sur chevelure entière * sur chevelure partielle - de modifier la couleur d'un postiche en cheveux naturels: <ul style="list-style-type: none"> * expertise de la possibilité de réalisation * essai sur mèche et réalisation - de réaliser une démonstration de modification de la couleur 	<ul style="list-style-type: none"> - la rédaction d'une fiche technique de réalisation - une justification des choix effectués au regard de l'effet attendu, du protocole élaboré - la maîtrise des règles de colorimétrie, des fonds d'éclaircissement ... - un projet conforme à la couleur demandée et tenant compte de l'état et de la nature du cheveu à traiter - des consignes précises pour la préparation des produits et tenant compte des recommandations du fabricant - une manipulation rigoureuse tenant compte de l'hygiène et de la sécurité - une sélection des produits à utiliser - une interprétation correcte de la touche d'essai et une transcription sur le certificat de touche d'essai - un poste de travail organisé (produits, matériels, accessoires) - une préparation adaptée de la chevelure (brossée, lavée, essorée, séparée en zones d'application ... selon le cas) - la maîtrise de la technique (respect des zones d'application, imprégnation correcte des zones à traiter, ... émulsion, rinçage) - une prise en compte des conditions d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et de confort pour l'opérateur et le client - la qualité du résultat (conformité au résultat ou à l'effet attendu) - une évaluation de la possibilité tenant compte de la qualité de la monture et du cheveu - la qualité du résultat - une mise en valeur et une justification des points clés de la technique - des gestes décomposés et commentés

C4 CONTRÔLER

C.41 Évaluer la satisfaction du client		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une situation professionnelle - un questionnaire d'enquête 	<ul style="list-style-type: none"> - d'identifier des indicateurs de satisfaction et de non satisfaction - d'analyser les réponses - de proposer des solutions 	<ul style="list-style-type: none"> - la formulation d'indicateurs pertinents - un repérage des causes de satisfaction et de non satisfaction - des solutions argumentées et adaptées

C.42 Apprécier l'efficacité d'une technique, un résultat		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une situation professionnelle - des protocoles de techniques - de fiches techniques de produits 	<ul style="list-style-type: none"> - de repérer des indicateurs d'efficacité ou le résultat attendu - 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 description précise des écarts et une indication de leurs causes possibles - des solutions adaptées et réalistes

C.43 Évaluer son travail		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une situation professionnelle - les prestations effectuées, les produits consommés - les objectifs de l'entreprise en terme de production - les consommations indicatives des fabricants 	<ul style="list-style-type: none"> - d'évaluer le nombre de prestations réalisées, la quantité de produits consommés, les ventes effectuées - d'analyser les résultats par rapport à la production préconisée - de proposer des solutions 	<ul style="list-style-type: none"> - une évaluation journalière, hebdomadaire ... correcte - un repérage des causes des écarts observés entre la production prescrite et la production réalisée - des solutions argumentées et adaptées