

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 OEUVRE

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 : Créer et réaliser des coupes

C35 : Concevoir et réaliser des techniques de mise en forme et de coiffage

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: <ul style="list-style-type: none"> * 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: <ul style="list-style-type: none"> * 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 coupe * une mise en forme temporaire - 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: * 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 OEUVRE**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), un gabarit pour représentation de l'esquisse - 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 forme adaptée : <ul style="list-style-type: none"> * déterminer le style, les longueurs, les volumes, les contours, les mouvements ... adaptés au client * choisir dans un répertoire de figurines, de photos ... une coiffure adaptée au client 	<ul style="list-style-type: none"> - une esquisse figurant une coiffure adaptée et/ou la description de l'effet attendu - une justification des choix effectués et des techniques à mettre en oeuvre - un choix pertinent tenant compte de la morphologie, de la nature des cheveux, des contraintes matérielles, des attentes du client ... - un choix judicieux et argumenté

C.33 Mettre en oeuvre 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 (shampooings, 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 manoeuvres 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

C3 CONCEVOIR ET METTRE EN OEUVRE (suite)

C.34 Créer et réaliser des coupes		
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 réalisée par le candidat - un modèle - un plan de coupe, une figurine, un modèle (client) - un modèle (client), une tête implantée - tous outils coupants - une figurine et/ou une photo et/ou un plan de coupe (imposé ou conçu par le candidat) - un modèle, des outils de coupe - une figurine ou une photo - un plan de coupe 	<ul style="list-style-type: none"> - de concevoir une coupe correspondant à une coiffure - d'adapter une coupe en fonction: <ul style="list-style-type: none"> * des caractéristiques du client (morphologie, mode de vie, budget ...) * de la mode * ... - de réaliser des coupes (tailler, effiler, dégrader, tracer, raser): <ul style="list-style-type: none"> * pour hommes: coupes classiques, coupes mode, coupes de caractère, coupes en brosse ... * pour dames: carrés, dégradés ... sur cheveux courts, mi-longs, longs * sur postiches, sur perruques - de mettre en oeuvre une démonstration de coupe 	<ul style="list-style-type: none"> - une présentation argumentée du plan de coupe (description, schémas) et une justification des outils utilisés pour l'effet recherché - un projet en conformité avec la coiffure donnée - une présentation argumentée des modifications apportées (description, schémas) - un projet judicieux: traitement des épaisseurs et des longueurs en rapport avec la nature de la chevelure, contours adaptés, mise en valeur de la chevelure, du modèle ... - une préparation adaptée de la chevelure (lavée, lissée ...) - un déroulement méthodique des opérations (séparations, zones de travail ...) - la maîtrise des outils et des gestes - une mise en oeuvre des conditions de confort, d'ergonomie, d'hygiène et de sécurité pour le modèle et pour l'opérateur - la qualité du résultat: <ul style="list-style-type: none"> * conformité au projet donné (longueurs, volumes, contours ...) * netteté, régularité de la réalisation - un commentaire du plan de coupe, une mise en valeur des points clés de la technique - des gestes décomposés et commentés

C.35 Concevoir et réaliser des techniques de mise en forme et de coiffage		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<p>- une figurine et/ou une photo et/ou une esquisse présentant la coiffure à réaliser</p> <p>- un modèle</p> <p>- une figurine et/ou une photo et/ou une esquisse présentant la coiffure à réaliser</p> <p>- des postiches, rajouts</p> <p>- une figurine et/ou une photo et/ou une esquisse</p> <p>- un modèle masculin ou féminin, une tête implantée</p> <p>- tous outils, appareils et accessoires pour la mise en forme, le séchage: rouleaux, brosses, fers ... pinces ... séchoirs</p> <p>- produits pour la mise en forme de la chevelure</p> <p>- une figurine et/ou une photo et/ou une esquisse présentant la coiffure à réaliser</p> <p>- un modèle, une tête implantée</p>	<p>METTRE EN FORME LA CHEVELURE</p> <p>- mettre au point une technique de mise en forme temporaire pour une coiffure donnée:</p> <p>* choix des matériels et des accessoires de mise en forme</p> <p>* choix des produits de soutien de la chevelure</p> <p>* détermination des opérations et de leur enchaînement</p> <p>- concevoir l'utilisation de postiches, de rajouts pour une coiffure donnée:</p> <p>* transformation du volume de la chevelure</p> <p>* ornementation de la coiffure</p> <p>- réaliser une mise en forme de la chevelure, sur cheveux de toutes longueurs, naturels ou sensibilisés, pour une coiffure de ville, classique, mode, de style, de circonstance :</p> <p>* mettre en forme sur cheveux mouillés et sur cheveux secs: redressement de racine, bombage, lissage, bouclage, crans ...</p> <p>* mettre en forme des postiches, des perruques (cheveux naturels et synthétiques)</p> <p>* sécher</p> <p>- de mettre en oeuvre une démonstration de mise en forme de la chevelure</p>	<p>- une présentation argumentée du protocole de mise en forme de la chevelure et une justification du choix des matériels, des accessoires, des produits</p> <p>- une procédure efficace (résultat conforme prenant en compte la qualité du cheveu) et commercialisable (durée, coût ...)</p> <p>- une justification des choix pour l'effet recherché</p> <p>- une présentation argumentée de la préparation et du mode d'utilisation des postiches et/ou des rajouts</p> <p>- un poste de travail organisé (produits, matériels, accessoires ...)</p> <p>- une préparation adaptée de la chevelure (lavée, lissée dans une direction déterminée ...)</p> <p>- un déroulement méthodique des opérations</p> <p>- la maîtrise:</p> <p>* des outils (température, tenue ...) et des gestes</p> <p>* de la technique (dimension, orientation, tension des mèches; prise de pointes ...)</p> <p>- la qualité du résultat: conformité à la mise en forme choisie, netteté de la réalisation, niveau de séchage pour le brushing ...</p> <p>- une justification des paramètres du séchage: débit de l'air, température, temps de séchage ...</p> <p>- un contrôle de la mise en oeuvre des moyens de séchage: température, orientation du flux d'air chaud, degré de séchage ...</p> <p>- une prise en compte du confort du client, de la sécurité</p> <p>- une mise en valeur et une justification des points clés de la technique</p> <p>- des gestes décomposés et commentés</p>

C.35 Concevoir et réaliser des techniques de mise en forme et de coiffage (suite)		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<p>- une figurine et/ou une photo et/ou une esquisse présentant la coiffure à réaliser</p> <p>- un modèle</p> <p>- une figurine et/ou une photo et/ou une esquisse</p> <p>- un modèle, une tête implantée</p> <p>- tous outils, appareils et accessoires pour le coiffage et les finitions</p> <p>- les produits de coiffage</p> <p>- un modèle</p> <p>- des prothèses capillaires, des perruques, des postiches</p> <p>- tous matériels pour couper, mettre en forme, coiffer, entretenir</p> <p>- les produits de nettoyage, de coiffage</p> <p>- un modèle, une tête d'étude</p> <p>- croquis, photos</p> <p>- des produits d'entretien et de confort pour la barbe</p> <p>- tous matériels pour raser, tailler, peigner</p>	<p style="text-align: center;"><i>COIFFER</i></p> <p>- mettre au point une technique de coiffage pour une coiffure donnée:</p> <p>* choix des matériels et accessoires de coiffage</p> <p>* choix des produits de coiffage (fixation, brillance ...)</p> <p>* détermination des opérations et de leur enchaînement: dégagement, brossage, crêpage ..., finitions</p> <p>- réaliser des coiffages sur hommes et femmes (coiffures ville, classique, mode, de style, de circonstance ...):</p> <p>* brossage, crêpage, lissage</p> <p>* tressage, nattage, cannage ...</p> <p>* chignons: chignon banane, chignons à base d'attaches (lisses, bouclés, vrillés ...)</p> <p>* pose de postiches, de rajouts (ornements et transformation de volume),:</p> <p>° sur cheveux courts</p> <p>° sur cheveux longs</p> <p style="text-align: center;"><i>ADAPTER ET ENTRETENIR DES PROTHESES CAPILLAIRES, DES PERRUQUES, DES POSTICHES</i></p> <p>- de poser, d'adapter, de coiffer des prothèses capillaires, des perruques, des postiches</p> <p>- d'entretenir des prothèses, des perruques, des postiches:</p> <p>* choix des produits et des techniques</p> <p>* mise en oeuvre de la technique</p> <p>* conseil à la clientèle</p> <p style="text-align: center;"><i>ENTRETENIR LE SYSTEME PILO-FACIAL</i></p> <p>- de tailler, raser le système pilo-facial pour la réalisation de boucs, colliers, moustaches, favoris</p>	<p>- une présentation argumentée du protocole de coiffage et une justification du choix des matériels, des accessoires, des produits</p> <p>- une procédure efficace (résultat conforme, rapidité ...)</p> <p>- un déroulement méthodique des opérations: préparation (dégagement, brossage ...), orientation de la chevelure, fixation si nécessaire, contrôle visuel de l'effet esthétique ... , finitions</p> <p>- la maîtrise des outils et de la technique</p> <p>- la qualité du résultat: soigné, esthétique, conforme à la coiffure choisie, mise en valeur de la chevelure et du modèle ...</p> <p>- la prise en compte de l'avis du client</p> <p>- la prise en compte du type de fixation</p> <p>- la qualité du résultat: fixation invisible et solide, harmonie de la coiffure</p> <p>- des choix argumentés</p> <p>- le respect de l'intégrité du support et des règles de sécurité</p> <p>- une fiche conseil d'entretien</p> <p>- un choix adapté et une maîtrise des outils et de la technique</p> <p>- la qualité du résultat:</p> <p>* pour le rasage : peau lisse, sans irritation</p> <p>* pour la taille du système pilo-facial : régularité de la taille, adaptation à la morphologie, respect de la demande</p> <p>- une prise en compte des conditions d'hygiène, de sécurité et du confort pour le client</p>

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 le production réalisée - des solutions argumentées et adaptées