

## RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

Le titulaire de la mention complémentaire coloriste-permanentiste est un professionnel spécialisé en techniques de coloration et de modification permanente de la forme des cheveux.

Il exerce son activité dans les salons ou entreprises de coiffure, dans les entreprises de production et de distribution de produits capillaires, dans les établissements sanitaires et sociaux.

Il peut occuper des postes de coiffeur, d'animateur ou de responsable technique, de conseiller professionnel.

Dans ces différents emplois il exerce les fonctions, activités et tâches suivantes :

<b>FONCTION: ACCUEIL ET SUIVI DU CLIENT</b>	
ACTIVITÉS	TÂCHES
<b><i>Accueil du client</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réception téléphonique:</li> <li>* identification de l'interlocuteur, de la demande</li> <li>* traitement de la demande</li> <li>- Accueil au poste de travail :</li> <li>* prise de contact</li> <li>* installation du client</li> <li>* identification du souhait du client</li> <li>* prise en compte de la demande du ou des autres prestataires</li> </ul>
<b><i>Suivi du client durant le déroulement de la prestation</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suivi de l'enchaînement des différentes phases de la prestation au client</li> <li>- Explication des différentes phases</li> <li>- Offre de services de confort pendant les phases d'attente</li> <li>- Vérification de la conformité de la prestation au regard de la demande du client</li> <li>- Consignation, sur la fiche client, des produits et de la prestation</li> </ul>

FONCTION: CONSEIL ET VENTE DE PRODUITS ET DE SERVICES DE SA COMPÉTENCE	
ACTIVITÉS	TÂCHES
<b>Évaluation des attentes, des motivations et des besoins du client</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Questionnement et écoute du client</li> <li>- Observation du style, de la chevelure, du cuir chevelu, de la morphologie, ...</li> <li>- Consultation et mise à jour de la fiche technique du client</li> <li>- Établissement du bilan</li> </ul>
<b>Présentation des produits et des services</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sélection des produits et des services répondant aux besoins et aux attentes du client</li> <li>- Présentation argumentée des caractéristiques (effets, prix ...) des produits et des services</li> <li>- Établissement de devis</li> <li>- Établissement de fiche-conseil</li> </ul>
<b>Vente des produits et des services</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aide au choix de la coiffure, au choix des prestations nécessaires (permanente, coloration, soins du cuir chevelu, des cheveux ...), au choix des accessoires de mise en valeur, au choix des produits pour l'entretien de la coiffure au domicile</li> <li>- Prise de commande</li> </ul>
<b>Promotion, lancement des nouveaux services, des nouveaux produits</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participation au choix des arguments de lancement, de vente</li> <li>- Participation à la diffusion des nouveaux produits et services:               <ul style="list-style-type: none"> <li>* aménagement d'espaces de présentation</li> <li>* démonstration sur le lieu de vente</li> </ul> </li> </ul>

FONCTION: CONCEPTION, DÉMONSTRATION, RÉALISATION DE TECHNIQUES	
ACTIVITÉS	TÂCHES
<b>Conception de nouvelles coiffures</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recherche de couleur de la chevelure, adaptée au visage, à la personnalité, à la silhouette</li> <li>- Recherche de techniques de mise en valeur de la chevelure par équilibre des volumes, des formes, des couleurs</li> </ul>
<b>Démonstration de techniques de modification de la couleur et de la forme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en œuvre de techniques de coloration et de permanente sur le lieu de vente</li> <li>- Argumentation des effets, de l'intérêt des produits, des techniques</li> <li>- Commentaire des documents techniques, des supports audiovisuels</li> </ul>
<b>Mise en œuvre des techniques sur clientèle</b>	<p>Exécution de techniques de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- soins du cuir chevelu, soins capillaires: manœuvre manuelle, choix et application de produits</li> <li>- modification temporaire ou permanente de la couleur               <ul style="list-style-type: none"> <li>* éclaircissement:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>° décoloration sur repousses et chevelure entière</li> <li>° décapage partiel ou total</li> <li>° méchage, balayage, dégradé de couleurs sur cheveux naturels et colorés</li> </ul> </li> <li>* coloration:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>° sur repousses, sur chevelure entière, sur mèches (classique, balayage ...)</li> <li>° sur cheveux naturels et sensibilisés à l'aide de produits colorants: fugaces, semi-permanents, permanents (d'oxydation, éclaircissant ...), naturels</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>* association de techniques de décoloration et de coloration</li> <li>* utilisation de techniques de pré coloration, de post coloration</li> </ul>

<b>FONCTION: CONCEPTION, DÉMONSTRATION, RÉALISATION DE TECHNIQUES (suite)</b>	
ACTIVITÉS	TÂCHES
<b>Mise en œuvre des techniques sur clientèle (suite)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- modification permanente de la forme par frisage ou défrisage, sur repousses et longueurs, pour toutes coiffures:</li> <li>* réalisation de décollement de racines, de soutien de coiffage, de volumes, de dessins de frisure, de lissage correspondant au résultat désiré à partir de méthodes directe et indirecte, avec ou sans appareil, avec simple, double ou triple enroulage ...</li> <li>* utilisation de techniques pré et post permanentes</li> </ul>

<b>FONCTION: ORGANISATION ET GESTION</b>	
ACTIVITÉS	TÂCHES
<b>Planification des activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participation à la gestion du cahier de rendez-vous</li> <li>- Planification des tâches en fonction du planning de rendez-vous</li> </ul>
<b>Gestion de l'espace de travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisation des espaces de stockage, de préparation, des espaces techniques, des postes de travail</li> <li>- Mise en valeur de l'espace de travail</li> </ul>
<b>Gestion des produits et des matériels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Essai de nouveaux produits et transmission des résultats</li> <li>- Analyse comparative des produits, des matériels et analyse de l'offre</li> <li>- Participation au choix de l'assortiment de produits et de matériels</li> <li>- Participation à la détermination des stocks nécessaires pour l'activité</li> <li>- Suivi du stock, déclenchement du réassortiment</li> <li>- Contrôle des livraisons et signalement des livraisons non conformes</li> <li>- Étiquetage et rangement des produits</li> </ul>
<b>Contrôle et suivi de la maintenance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérification:</li> <li>* du bon fonctionnement</li> <li>* des conditions de sécurité</li> <li>* des conditions d'hygiène</li> <li>* de l'état d'usure</li> </ul> des matériels, des équipements

**MISE EN RELATION  
DES RÉFÉRENTIELS D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES ET DE CERTIFICATION**

**RÉFÉRENTIEL DES  
ACTIVITÉS  
PROFESSIONNELLES**

**RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION**

**FONCTIONS**

**CAPACITÉS ET COMPÉTENCES**

<b>ACCUEIL ET SUIVI DU CLIEN</b>	<b>C1</b>	<b>S'INFORMER COMMUNIQUER</b>	<b>C1 1</b>	Collecter, stocker, transmettre les informations	
			<b>C1 2</b>	Assurer l'accueil et le suivi du client	
			<b>C1 3</b>	Identifier les besoins du client	
	<b>CONSEIL ET VENTE DE PRODUITS ET DE SERVICES DE SA COMPÉTENCE</b>	<b>C2</b>	<b>ORGANISER GÉRER</b>	<b>C2 1</b>	Gérer les produits et les matériels de sa compétence
				<b>C2 2</b>	Planifier les activités de sa compétence
				<b>C2 3</b>	Participer au développement de la vente des produits et des services de sa compétence
<b>CONCEPTION, DÉMONSTRATION, RÉALISATION DE TECHNIQUES</b>	<b>C3</b>	<b>CONCEVOIR ET METTRE EN ŒUVRE</b>	<b>C3 1</b>	Conseiller et vendre des produits et des services de sa compétence	
			<b>C3 2</b>	Concevoir une coiffure personnalisée	
			<b>C3 3</b>	Mettre en œuvre des techniques de soins capillaires	
			<b>C3 4</b>	Concevoir et réaliser des mises en forme permanente	
			<b>C3 5</b>	Concevoir et réaliser des effets de couleur par coloration, méchage, dégradé de couleurs	
<b>ORGANISATION - GESTION</b>	<b>C4</b>	<b>CONTRÔLER</b>	<b>C4 1</b>	Évaluer la satisfaction du client	
			<b>C4 2</b>	Apprécier l'efficacité d'une technique, un résultat	
			<b>C4 3</b>	Évaluer son travail	