

## RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

Le titulaire de la Mention complémentaire styliste-visagiste est un professionnel spécialisé dans tous styles de coupes, de mises en forme temporaire et de coiffage. 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	TACHES
<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 (coupe, 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 styles de coiffure adaptés au visage, à la personnalité, à la silhouette</li> <li>- Recherche et mise au point de coupes personnalisées</li> <li>- Recherche et mise au point de coiffages personnalisés</li> </ul>
<b>Démonstration de techniques de coupe et de coiffage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en oeuvre de techniques de coupe et de coiffage 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 oeuvre des techniques sur clientèle</b>	<p>Exécution de techniques de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- soins du cuir chevelu, soins capillaires: manoeuvre manuelle, choix et application de produits</li> <li>- coupes selon modèle et création de coupes personnalisées au rasoir, aux ciseaux, à la tondeuse ... :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* pour hommes (coupe classique, coupe mode, coupe de caractère, coupe en brosse ...)</li> <li>* pour dames (carrés, dégradés ... sur cheveux courts, mi-longs, longs)</li> </ul> </li> <li>- modification temporaire de la forme sur cheveux naturels ou sensibilisés pour coiffure de ville, classique, mode, de style et de circonstance:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* pour hommes sur cheveux mouillés et sur cheveux secs: redressement de racine, bombage, crans, lissage ...</li> <li>* pour femmes sur cheveux mouillés et sur cheveux secs: bouclage, crans, lissage ...</li> </ul> </li> </ul>

<b>FONCTION: CONCEPTION, DÉMONSTRATION, RÉALISATION DE TECHNIQUES (suite)</b>	
ACTIVITÉS	TÂCHES
<b>Mise en oeuvre des techniques sur clientèle (suite)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- réalisation de coiffage sur cheveux de toutes longueurs (coiffure ville, classique, mode, de style, de circonstance ...)</li> <li>* brossage, crépage, lissage ....</li> <li>* tressage, nattage, canage ...</li> <li>* chignons: chignon banane, chignons à base d'attaches (lisses, bouclés, vrillés ...).</li> <li>* pose de postiches (ornements et transformation de volume), de rajouts:               <ul style="list-style-type: none"> <li>° sur cheveux courts</li> <li>° sur cheveux longs</li> </ul> </li> <li>* coupe et entretien de postiches synthétiques et naturels</li>   <li>- pose, adaptation et entretien des prothèses capillaires, des perruques synthétiques et naturelles</li>   <li>- taille et entretien du système pilo-facial: barbe, collier, bouc, moustache, favoris, ...</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:               <ul style="list-style-type: none"> <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> </li> <li>des matériels, des équipements</li> </ul>

**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 CLIENT</b>  <b>CONSEIL ET VENTE DE PRODUITS ET DE SERVICES DE SA COMPÉTENCE</b>  <b>CONCEPTION, DÉMONSTRATION, RÉALISATION DE TECHNIQUES</b>  <b>ORGANISATION - GESTION</b>	<b>C1</b> <b>S'INFORMER</b> <b>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>C2</b> <b>ORGANISER</b> <b>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>C3</b> <b>CONCEVOIR ET METTRE EN OEUVRE</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 oeuvre des techniques de soins capillaires
		<b>C3 4</b>	Créer et réaliser des coupes
		<b>C3 5</b>	Concevoir et réaliser des techniques de mise en forme et de coiffage
	<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	