

---

**Objectifs pédagogiques**

---

**Examen professionnel Coiffeuse / Coiffeur avec brevet fédéral**

---

## Table des matières

<b>1</b>	<b>Introduction .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Aperçu de taxonomie .....</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Aperçu du champ opérationnel .....</b>	<b>2</b>
<b>4</b>	<b>Objectifs pédagogiques par champ opérationnel .....</b>	<b>3</b>
4.1	Champ opérationnel 1 : Conseil et vente .....	3
4.1.1	Déscription du champ opérationnel .....	3
4.1.2	Compétences nécessaires .....	3
4.1.3	Objectifs pédagogiques préparatoires à l'examen professionnel .....	4
4.2	Champ opérationnel 2: Application professionnelle .....	8
4.2.1	Description du champ opérationnel .....	8
4.2.2	Compétences nécessaires .....	8
4.2.3	Objectifs pédagogiques préparatoires à l'examen professionnel .....	9
4.3	Champ opérationnel 3: Gestion professionnelle .....	15
4.3.1	Déscription du champ opérationnel .....	15
4.3.2	Compétences nécessaires .....	15
4.3.3	Objectifs pédagogiques préparatoires à l'examen professionnel .....	16

---

## 1 Introduction

Le 1er janvier 2014 entrera en vigueur un nouveau règlement sur les examens applicables à l'examen professionnel de coiffeuse / coiffeur. Pour faciliter les ajustements des contenus aux lieux préparatoires en vue des examens professionnels, **coiffureSUISSE** a organisé un atelier pour les institutions intéressées. Les participants y ont préparé les objectifs pédagogiques des champs opérationnels de l'examen professionnel. Ces objectifs pédagogiques ont été unifiés linguistiquement et adaptés aux dimensions d'évaluation de l'examen professionnel. Ceci garantit l'harmonisation de l'examen et de la formation.

Ce catalogue d'objectifs pédagogiques est à la disposition de toutes les institutions intéressées.

Voici la description des champs opérationnels de l'examen professionnel et leurs objectifs pédagogiques.

---

## 2 Aperçu de taxonomie

La répartition des niveaux K sur la totalité de tous les objectifs pédagogiques se présente ainsi:

Répartition des niveaux de taxonomie		En pourcentage
K1 Savoir	Réponse éclair - routine (déjà fait 50x) - retransmettre l'acquis	4
K2 Comprendre	Expliquer en ses propres termes - expliquer le pourquoi - expliquer le contraire - expliquer à un non-professionnel	33
K3 Appliquer	Appliquer l'acquis à de nouvelles situations - changer des parties de l'acquis – transférer - appliquer une première fois l'acquis théorique	46
K4 Analyse	principe de base, structure, trouver l'outillage - décomposer et définir l'entière structure	8
K5 Synthèse	Compléter un élément, améliorer - rassembler l'acquis de différents ressorts - faire une critique constructive - être créatif - corriger des fautes	8
K6 Estimation	Estimer quelque chose de grand - plus les aspects, créer des critères d'évaluation	1
	Summe	100%

---

## 3 Aperçu du champ opérationnel

L'examen professionnel se répartit en champs opérationnels suivants :

- Champ opérationnel 1 : Conseil et vente
- Champ opérationnel 2 : Application professionnelle
- Champ opérationnel 3 : Gestion professionnelle

---

## 4 Objectifs pédagogiques par champ opérationnel

---

### 4.1 Champ opérationnel 1 : Conseil et vente

---

#### 4.1.1 Description du champ opérationnel

Les coiffeuses/coiffeurs titulaires du brevet fédéral créent un premier contact personnel ou téléphonique et une relation de confiance avec leur clientèle. Ils se préparent adéquatement aux rendez-vous de clientèle, la saluent et prennent note de ses besoins. Ils procèdent à une analyse approfondie du cuir chevelu et de la consistance de la chevelure et mènent un dialogue de conseil empathique. Pendant le conseil et les soins, ils expliquent à la clientèle l'utilité et l'utilisation des produits employés, les soins à domicile et le styling. Ils soulignent les avantages des produits de beauté et de styling utilisés au salon, par rapport à ceux de la vente en détail.

Ils tiennent à jour la cartothèque des clients et notent chaque information utile. Ils réagissent aux réclamations avec professionnalisme et proposent des solutions adéquates.

---

#### 4.1.2 Compétences nécessaires

Les coiffeuses/coiffeurs titulaires du brevet fédéral

savent

- créer le premier contact et les rendez-vous avec professionnalisme;
- gérer les dialogues de conseil avec professionnalisme et empathie;
- conseiller la clientèle sur un programme de soins et de styling et vendre des produits en l'incorporant sciemment au processus de conseil;
- tenir à jour la cartothèque du salon avec professionnalisme;
- gérer les réclamations des clients avec professionnalisme;

ont

- des connaissances fondées de différentes techniques de dialogue;
- une compréhension approfondie des techniques de vente;
- des connaissances fondées des avantages des produits disponibles au salon de coiffure par rapport au commerce de détail;
- une solide connaissance des méthodes pour gérer efficacement les réclamations;

sont

- efforcés de répondre aux clients avec attention, empathie, conformément aux âges et sans préjugés, demander leurs besoins et souhaits, régler les malentendus, faire des propositions justes et créatives et veiller à exécuter les coiffures envisageables;
- disposés à présenter différents produits aux clients de façon convaincante mais avec retenue et sans faire de pression;
- efforcés d'écouter attentivement des clients irrités et à leur parler de façon calmante, fiable et tolérante.

---

## 4.1.3 Objectifs pédagogiques préparatoires à l'examen professionnel

### Tenir des dialogues de conseil

1.18.1.1.1	K6
Les participants sont capables de classifier correctement les clients.	
1.18.1.1.2	K3
Les participants sont capables d'appliquer professionnellement la communication verbale et non-verbale dans le cadre de dialogues de conseil.	
1.18.1.2.1	K2
Les participants sont capables de différencier différentes techniques de dialogue de conseil selon des exemples.	
1.18.1.2.2	K3
Les participants sont capables d'appliquer différentes techniques de dialogue dans le cadre de dialogues de conseil, conformément à la situation.	
1.18.1.3.1	K4
Les participants sont capables d'analyser la consistance de la chevelure et du cuir chevelu, selon des fiches de diagnostic.	
1.18.1.3.2	K5
Les participants sont capables de déduire des mesures de soins basées sur les résultats de l'analyse de la chevelure et du cuir chevelu.	
1.18.1.4.1	K1
Les participants sont capables de citer plusieurs sources qui stimulent leur propre travail.	
1.18.1.5.1	K2
Les participants sont capables d'expliquer clairement aux clients les principales dispositions légales sur l'utilisation de produits chimiques.	
1.18.1.5.2	K3
Les participants sont capables d'expliquer l'utilisation de produits chimiques dans le dialogue avec la clientèle.	
1.18.1.6.1	K3
Les participants sont capables d'appliquer des techniques de questionnement spécifiques dans le cadre de dialogues de conseil, pour éviter des malentendus.	
1.18.1.7.1	K3
Les participants sont capables de définir correctement les différentes proportions du visage et du corps.	
1.18.1.7.2.	K5
Les participants sont capables de proposer des coiffures adéquates aux proportions du corps et de la consistance de la chevelure.	

1.18.1.7.3 K3  
Les participants sont capables de proposer aux clients des coiffures en fonction d'images et de palettes de couleurs.

1.18.1.8.1 K3  
Les participants sont capables d'expliquer clairement et professionnellement pourquoi un souhait d'un client n'est pas réalisable.

## **Convenir des soins à domicile et de la mise en forme**

1.21.1.1.1 K5  
Les participants sont capables de choisir un programme de soins et de styling convenant aux cheveux et au cuir chevelu des clients.

1.21.1.2.1 K2  
Les participants sont capables d'expliquer correctement les composants de différents produits de soins et de styling.

1.21.1.2.2 K3  
Les participants sont capables d'expliquer compréhensiblement aux clients le genre d'application de différents produits de soins et de styling.

1.21.1.4.1 K3  
Les participants sont capables de composer un programme de soins et de styling adapté aux besoins et souhaits des clients.

1.21.1.5.1 K2  
Les participants sont capables présenter compréhensiblement aux clients l'utilité des produits utilisés.

1.21.1.5.2 K3  
Les participants sont capables d'achever le styling à la satisfaction des clients.

## **Vendre des produits de soins et de styling**

1.21.2.1.1 K2  
Les participants sont capables d'expliquer selon des exemples concrets comment intégrer la vente de produits de soins et de styling dans le dialogue de conseil.

1.21.2.2.1 K3  
Les participants sont capables d'appliquer avec succès différentes techniques de vente.

1.21.2.2.2 K2  
Les participants sont capables d'expliquer comment ajuster des techniques de vente à une clientèle variée.

1.21.2.3.1 K2  
Les participants sont capables de décrire compréhensiblement aux clients les qualités et possibilités d'application des produits utilisés.

1.21.2.3.2 K2  
Les participants sont capables de présenter compréhensiblement les avantages du conseil compétent de produits au salon de coiffure par rapport à la vente au détail.

1.21.2.4.1 K3  
Les participants sont capables de démontrer comment présenter aux clients différents produits avec retenue et sans obligation.

## **Créer une cartothèque**

1.22.1.1.1 K3  
Les participants sont capables de reporter clairement dans la cartothèque les données des clients, les gammes et techniques de couleurs.

1.22.1.2.1 K2  
Les participants sont capables d'expliquer clairement l'organisation et la systématique de la cartothèque utilisée.

1.22.1.3.1 K2  
Les participants sont capables d'expliquer correctement la structure systématique d'une palette de couleurs.

1.22.1.4.1 K2  
Les participants sont capables de présenter les avantages et utilités d'une cartothèque tenue avec soin.

1.22.1.5.1 K3  
Les participants sont capables de donner des informations supplémentaires détaillées et concises sur la cartothèque clients.

1.22.1.5.2 K2  
Les participants sont capables de montrer des situations réelles offrant des avantages supplémentaires comme des notices, esquisses, etc. de la cartothèque.

## **Gérer les réclamations**

1.24.1.1.1 K3  
Les participants sont capables de prendre position avec professionnalisme lors de réclamations de clients.

1.24.1.2.1 K2  
Les participants sont capables de montrer efficacement différentes méthodes de gestion de réclamations basées sur des exemples concrets.

1.24.1.3.1 K3  
Les participants sont capables d'appliquer efficacement différentes techniques de dialogue dans le cadre de la gestion de réclamations, comme par exemple l'écoute active.

1.24.1.4.1 K2  
Les participants sont capables de montrer des solutions coulantes dans le cadre de la gestion de réclamations.

1.24.1.4.2 K3

Les participants sont capables de donner des garanties conformes à la situation dans le cadre de la gestion de réclamations.

1.24.1.5.1 K3

Les participants sont capables d'ajuster leur procédé individuellement aux clients en cas de réclamations.

## **Convenir un premier contact et des rendez-vous**

1.26.1.1.1 K3

Les participants sont capables d'établir un premier contact aimable, systématique et conforme aux directives de l'entreprise.

1.26.1.1.2 K5

Les participants sont capables d'estimer la durée de services avec réalisme et de coordonner les rendez-vous.

1.26.1.2.1 K2

Les participants sont capables de décrire clairement différents systèmes de calendriers et de rendez-vous.

1.26.1.3.1 K2

Les participants sont capables de démontrer les avantages d'une structure professionnelle du premier contact et de l'agenda de rendez-vous.

1.26.1.3.2 K3

Les participants sont capables d'utiliser adroitement la communication verbale et non-verbale dans le cadre du premier contact.

1.26.1.4.1 K3

Les participants sont capables de saisir et noter clairement toutes les informations importantes d'une conversation téléphonique.

1.26.1.4.2 K3

Les participants sont capables de faire une évaluation de prix réaliste basée sur les souhaits des clients.

1.26.1.4.3 K5

Les participants sont capables de désigner une collaboratrice appropriée aux souhaits des clients.

1.26.1.5.1 K3

Les participants sont capables de proposer des procédés en fonction du client, en cas de conflit de rendez-vous.

1.26.1.6.1 K3

Les participants sont capables d'effectuer l'écoute active et des contre-questions, en cas de rendez-vous et de conflits de rendez-vous (contre-réaction).

---

## 4.2 Champ opérationnel 2: Application professionnelle

---

### 4.2.1 Description du champ opérationnel

Les coiffeuses/coiffeurs titulaires du brevet fédéral préparent la place et les soins prévus avant l'arrivée des clients au salon. Ils font le shampoing et choisissent les produits de soins convenant au cuir chevelu. Ils coupent les cheveux par une technique adaptée à la coiffure souhaitée, conçue individuellement et avec les appareils conformes, dans la forme voulue. Ils exécutent des modifications de couleurs chimiques et des permanentes, et appliquent chaque produit avec professionnalisme. Ils protègent la peau des clients ainsi que leurs propres mains et veillent au maintien conséquent des prescriptions sur la sécurité au travail et la prévention de la santé (MSST). En coiffant, ils adaptent les souhaits au look de la clientèle et aux tendances actuelles. Ils créent des coiffures relevées, rasent et coupent les barbes. Après le traitement, ils rangent la place, nettoient et désinfectent les moyens auxiliaires et appareils.

---

### 4.2.2 Compétences nécessaires

Les coiffeuses / coiffeurs titulaires du brevet fédéral

savent

- organiser les travaux préparatoires et subséquents au poste de travail, y inclus le matériel, avec soin, ranger et maintenir les instruments avec hygiène ;
- exécuter professionnellement un shampoing et des massages de la tête, une coupe, une modification chimique et une permanente;
- mettre les cheveux en forme et créer professionnellement des coiffures relevées;
- appliquer les instructions de sécurité au travail et de prévention de santé (MSST), en manipulant consciencieusement des produits chimiques;

ont

- des connaissances fondées de plusieurs techniques et d'utilisation d'appareils et auxiliaires de lavage, coupe, coloration, permanentes, coiffage, rasage, coupe de barbes, etc.;
- des connaissances détaillées des effets de chaque produit sur les différentes consistances des cheveux et du cuir chevelu;
- une compréhension fondamentale des risques d'allergie aux traitements chimiques, et reconnaissent les cas nécessitant un test d'allergie;
- des connaissances fondées de la technique d'application de produits de désinfection;
- de vastes connaissances des tendances actuelles;
- des connaissances détaillées des prescriptions MSST en vigueur dans leur salon;

sont

- prêts à utiliser des produits qui respectent l'environnement;
- conscients de la signification de l'application conséquente des prescriptions MSST

---

## 4.2.3 Objectifs pédagogiques préparatoires à l'examen professionnel

### Préparer la place et les instruments

1.17.1.1.1 K3  
Les participants sont capables de préparer systématiquement un poste de travail, y inclus le matériel de travail nécessaire.

1.17.1.2.1 K1  
Les participants sont capables d'énoncer entièrement le matériel de travail nécessaire à différents traitements.

### Shampooiner

1.19.1.1.1 K3  
Les participants sont capables d'exécuter professionnellement un shampooing et un massage de la tête.

1.19.1.1.2 K3  
Les participants sont capables d'appliquer professionnellement les produits de shampooing et un massage de la tête.

1.19.1.2.1 K3  
Les participants sont capables d'exécuter professionnellement un shampooing et différentes techniques de massage de la tête.

1.19.1.3.1 K2  
Les participants sont capables de présenter clairement l'effet de chaque produit de soins sur différentes consistances de chevelures et de cuir chevelu.

1.19.1.4.1 K2  
Les participants sont capables de montrer clairement comment assurer une atmosphère détendue et calme pendant le shampooing.

### Coupe

1.19.2.1.1 K3  
Les participants sont capables d'esquisser une coupe et le processus de coupe.

1.19.2.1.2 K3  
Les participants sont capables d'exécuter une coupe selon des modèles et des instruments de travail, de façon structurée.

1.19.2.1.3 K3  
Les participants sont capables d'expliquer clairement des techniques de coupe à la clientèle.

1.19.2.1.4 K3  
Les participants sont capables de considérer adéquatement la consistance des cheveux et la forme du visage en vue d'une coupe.

1.19.2.2.1 K3  
Les participants sont capables d'effectuer une coupe conforme aux souhaits du client.

1.19.2.3.1 K2  
Les participants sont capables de montrer clairement plusieurs tendances actuelles de coupe.

1.19.2.4.1 K2  
Les participants sont capables de présenter clairement la relation entre la coupe et la coiffure.

1.19.2.6.1 K3  
Les participants sont capables de réagir flexiblement à des changements de souhaits de clients pendant la coupe.

## **Coloration chimique**

1.19.3.1.1 K3  
Les participants sont capables de décrire entièrement le processus de coloration et le planning.

1.19.3.1.2 K3  
Les participants sont capables d'appliquer adéquatement les produits de coloration.

1.19.3.1.3 K3  
Les participants sont capables de mélanger les produits colorants dans une proportion exacte.

1.19.3.1.4 K3  
Les participants sont capables d'émulsionner correctement la couleur après le temps de pose de colorations chimiques.

1.19.3.1.5 K3  
Les participants sont capables de soigner justement le cuir chevelu et les cheveux dans le cadre de colorations chimiques.

1.19.3.1.6 K3  
Les participants sont capables d'appliquer les colorations conformément au souhait des clients.

1.19.3.2.1 K2  
Les participants sont capables d'expliquer à fond le processus de coloration.

1.19.3.2.2 K2  
Les participants sont capables d'expliquer l'effet de différents produits de coloration sur la peau et les cheveux.

1.19.3.3.1 K2  
Les participants sont capables de décrire correctement plusieurs techniques d'application.

1.19.3.3.2 K3  
Les participants sont capables de présenter correctement aux clients les nouvelles tendances de couleurs et le processus d'application.

1.19.3.4.1	K2
Les participants sont capables d'expliquer correctement les risques d'allergies lors de colorations.	
1.19.3.4.2	K2
Les participants sont capables d'expliquer suivant des exemples concrets les cas où un test d'allergie est nécessaire.	
1.19.3.6.1	K3
Les participants sont capables d'appliquer correctement et responsablement des produits de coloration.	
1.19.3.6.2	K2
Les participants sont capables d'expliquer correctement comment assurer leur protection et celle des clients lors de colorations.	
1.19.3.7.1	K2
Les participants sont capables d'expliquer correctement aux clients les conditions cadres appliquées aux colorations.	
1.19.3.8.1	K2
Les participants sont capables d'expliquer clairement les avantages de l'utilisation de produits écologiques pendant les colorations.	
1.19.3.9.1	K3
Les participants sont capables d'appliquer écologiquement les produits colorants.	
1.19.3.9.2	K2
Les participants sont capables de montrer comment évacuer écologiquement les produits colorants.	
1.19.3.10.1	K4
Les participants sont capables de proposer un processus sensé de coloration selon une analyse capillaire et la constitution du cuir chevelu.	

## Coiffage

1.19.4.1.1	K3
Les participants sont capables de planifier le déroulement complet de la mise en forme.	
1.19.4.1.2	K5
Les participants sont capables de proposer au client une mise en forme conforme à la constitution des cheveux et de la coiffure.	
1.19.4.1.3	K3
Les participants sont capables de mettre les cheveux professionnellement en forme.	
1.19.4.2.1	K2
Les participants sont capables de montrer clairement le processus de différentes techniques de mise en forme.	

1.19.4.2.2	K4
Les participants sont capables de choisir les appareils de mise en forme et les techniques adéquats suivant un modèle.	
1.19.4.2.3	K3
Les participants sont capables d'utiliser professionnellement plusieurs produits et instruments de mise en forme.	
1.19.4.3.1	K2
Les participants sont capables de démontrer l'influence de la mise en forme selon des exemples concrets de satisfaction des clients de l'entière prestation.	
1.19.4.4.1	K3
Les participants sont capables de satisfaire les clients par la mise en forme suivant des questions appropriées.	
1.19.4.4.2	K3
Les participants sont capables de prendre des mesures appropriées lorsque les clients sont insatisfaits de la mise en forme.	
1.19.4.5.1	K2
Les participants sont capables de décrire correctement l'effet ou la répercussion de plusieurs produits de mise en forme.	
1.19.4.5.2	K3
Les participants sont capables de choisir un produit de mise en forme approprié pour suivre le modèle ou le souhait du client.	
<b>Coiffures relevées</b>	
1.19.5.1.1	K3
Les participants sont capables d'esquisser une coiffure relevée et d'expliquer le processus d'une coiffure relevée.	
1.19.5.1.2	K3
Les participants sont capables d'expliquer clairement à la cliente différentes variantes appropriées de coiffures relevées.	
1.19.5.1.3	K3
Les participants sont capables de réaliser professionnellement plusieurs coiffures relevées suivant le souhait des clients, ou selon un modèle.	
1.19.5.2.1	K3
Les participants sont capables d'appliquer professionnellement plusieurs techniques de création de coiffures relevées.	
1.19.5.2.2	K4
Les participants sont capables de choisir des moyens auxiliaires adéquats pour créer des coiffures relevées.	

- 1.19.5.3.1 K3  
Les participants sont capables d'ajuster des coiffures relevées et des bijoux capillaires suivant les proportions du corps et du visage, ainsi que la consistance capillaire des clients.
- 1.19.5.4.1 K3  
Les participants sont capables d'ajuster des modèles existants de coiffures relevées suivant le souhait des clients, ou les proportions du corps et du visage.
- 1.19.5.4.2 K5  
Les participants sont capables de faire passer avantageusement leurs propres idées créatives en réalisant des coiffures relevées
- 1.19.5.4.3 K3  
Les participants sont capables de prendre des mesures appropriées lorsque la cliente est insatisfaite du résultat d'une coiffure relevée.
- Permanente**
- 1.19.6.1.1 K3  
Les participants sont capables d'exécuter un diagnostic complet de permanente selon une fiche de diagnostic.
- 1.19.6.1.2 K3  
Les participants sont capables d'exécuter systématiquement des permanentes.
- 1.19.6.1.3 K3  
Les participants sont capables de poser professionnellement des bigoudis et autres auxiliaires.
- 1.19.6.2.1 K2  
Les participants sont capables de décrire correctement la composition, les normes d'utilisation et les effets des produits utilisés.
- 1.19.6.2.2 K2  
Les participants sont capables de décrire le processus de fixation et de soins pendant la permanente.
- 1.19.6.2.3 K3  
Les participants sont capables d'appliquer professionnellement les techniques de bigoudis.
- 1.19.6.2.4 K4  
Les participants sont capables de motiver correctement la décision d'application d'une certaine technique de permanente.
- 1.19.6.3.1 K2  
Les participants sont capables de décrire convenablement les effets possibles des produits chimiques sur la clientèle.
- 1.19.6.3.2 K2  
Les participants sont capables de décrire clairement les conséquences d'erreurs pendant les colorations chimiques.

1.19.6.3.3 K3  
Les participants sont capables de choisir un temps de pose adéquat pendant une permanente.

1.19.6.4.1 K3  
Les participants sont capables de tenir adéquatement compte de la constitution des cheveux (épis, direction de la pousse, etc.) en posant les bigoudis et en utilisant des liquides.

1.19.6.5.1 K3  
Les participants sont capables de poser des bigoudis de permanente selon les souhaits des clients.

1.19.6.5.2 K5  
Les participants sont capables d'expliquer les moyens et techniques de pose de permanente pour chaque genre de chevelure.

## **Ranger le poste de travail / nettoyer les instruments**

1.23.1.1.1 K3  
Les participants sont capables de nettoyer conformément aux prescriptions le lavabo, le poste de travail et le matériel.

1.23.1.2.1 K3  
Les participants sont capables d'utiliser professionnellement les instruments de nettoyage.

1.23.1.2.2 K2  
Les participants sont capables de démontrer l'utilisation correcte de produits de désinfection.

1.23.1.3.1 K2  
Les participants sont capables de décrire clairement plusieurs systèmes de rangement d'un salon.

1.23.1.3.2 K2  
Les participants sont capables de montrer avec conviction l'importance du nettoyage professionnel de surfaces et d'instruments.

## **Appliquer la protection de la santé**

1.14.1.1.1 K2  
Les participants sont capables de démontrer clairement l'utilisation de produits chimiques et de modèles pour la sécurité au travail et la protection de la santé des collaborateurs.

1.14.1.1.2 K3  
Les participants sont capables d'appliquer correctement les éléments de protection de la clientèle (crème protectrice, blouse, etc.).

1.14.1.2.1 K1  
Les participants sont capables de réciter les prescriptions sur l'élimination de déchets chimiques.

1.14.1.2.2 K2  
Les participants sont capables d'expliquer clairement le but de l'éloignement de sécurité en mélangeant des produits chimiques.

1.14.1.3.1 K2  
Les participants sont capables démontrer selon des exemples concrets l'importance conséquente des normes MSST.

1.14.1.4.1

K2

Les participants sont capables de montrer suivant des exemples concrets comment garantir une protection maximale en manipulant des produits chimiques, pour eux-mêmes et les clients.

---

## **4.3 Champ opérationnel 3: Gestion professionnelle**

---

### **4.3.1 Description du champ opérationnel**

Les coiffeuses / coiffeurs titulaires du brevet fédéral planifient les mesures d'application opérationnelle des objectifs stratégiques, souvent sur une base annuelle, et coordonnent chaque mesure avec le travail quotidien. Ils dirigent leur équipe en fonction des objectifs et des collaborateurs, et tiennent de fréquentes séances d'équipe. Ils planifient le travail des collaborateurs par des instruments utiles, expliquent des tâches claires, surveillent leur mise en œuvre et veillent à une utilisation conséquente des moyens et auxiliaires de travail. Ils veillent à cultiver les suggestions actives.

Les coiffeuses / coiffeurs titulaires du brevet fédéral s'efforcent en permanence de stimuler le développement des collaborateurs et leur savoir-faire, par des événements internes de formation.

Ils gèrent leur salon de façon rentable en planifiant chaque mois le budget des mois suivants, effectuent des contrôles de budget réguliers, en informent leur équipe et en déduisent des mesures.

Ils observent le stock, veillent à soigner l'infrastructure existante et planifient des décorations saisonnières dans le cadre du budget.

En cas d'urgence comme, entre autres, un incendie, ils sont bien préparés et suivent souvent des formations de sécurité avec leurs collaborateurs. Au quotidien professionnel, ils font activement face à des situations de stress.

---

### **4.3.2 Compétences nécessaires**

Les coiffeuses / coiffeurs titulaires du brevet fédéral

savent

- ajuster optimalement les tâches des collaborateurs par des instruments appropriés aux besoins;
- coacher professionnellement les collaborateurs dans leurs prestations par des mandats clairs et complets et des suggestions constructives ;
- structurer professionnellement leurs activités par des séances d'équipe;
- planifier et exécuter des formations nécessaires et souhaitées pour leur équipe;
- planifier mensuellement le budget du mois suivant, vérifier sa mise en œuvre et en déduire des mesures appropriées;
- coordonner optimalement les mesures découlant du planning annuel avec les activités du quotidien;
- exploiter avec compétence l'infrastructure de leur filiale et veiller à la gestion du stock;
- placer des décorations saisonnières sous leur propre responsabilité ou selon convenance;
- informer efficacement les collaborateurs de situations d'urgence ou de risques;
- gérer par des méthodes et techniques concrètes le stress et la gestion personnelle de façon professionnelle et ciblée;

ont

- un répertoire de techniques de gestion ciblées;
- conscience de fixer des critères de priorités et de traiter équitablement les affaires en cours;
- une compréhension fondamentale de la présidence de séance, la modération, l'information et la communication;
- des connaissances fondées du processus d'apprentissage, des méthodes d'apprentissage appropriées et d'instructions propres aux groupes ciblés;
- la connaissance fondamentale de la planification méthodo-didactique et l'application de formations;
- la compréhension basique des aspects économiques et du droit du travail;
- une connaissance de base de gestion financière, pour interpréter correctement les chiffres financiers importants;
- une connaissance de base de gestion d'infrastructure et de stock;

sont

- conscients de servir de modèle et incorporent activement leurs collaborateurs dans des processus de modifications;
- prêts à établir efficacement une structure de communication ouverte et des dysfonctionnements dans l'équipe;
- efforcés d'éviter activement des situations de stress et évaluer correctement tout risque ou situation d'urgence;
- capables d'analyser le succès de mesures de formation et en tirer des mesures d'amélioration pour des formations futures.

---

### 4.3.3 Objectifs pédagogiques préparatoires à l'examen professionnel

#### Tâches de direction dans le quotidien du salon

1.3.1.1.1	K3
Les participants sont capables de coordonner optimalement le travail des collaborateurs.	
1.3.1.1.2	K3
Les participants sont capables de planifier le programme du jour comme l'exige la situation.	
1.3.1.2.1	K5
Les participants sont capables d'évaluer avec réalisme l'urgence d'effectuer des tâches selon des critères appropriés.	
1.3.1.3.1	K2
Les participants sont capables de présenter comment gérer leurs tâches personnelles en suspens.	
1.3.1.3.2	K3
Les participants sont capables d'utiliser efficacement différents instruments de gestion de tâches de direction en suspens (programmes sur PC, listes, etc.)	
1.3.1.4.1	K5
Les participants sont capables de présenter un processus approprié pour gérer les impondérables au quotidien.	
1.3.1.5.1	K5
Les participants sont capables de saisir des mesures adéquates de réflexion sur le quotidien par des processus et des structures.	

## Ressources humaines

- 1.4.3.1.1 K3  
Les participants sont capables de déléguer des tâches de façon professionnelle.
- 1.4.3.1.2 K3  
Les participants sont capables de faire des suggestions complètes.
- 1.4.3.2.1 K2  
Les participants sont capables d'expliquer correctement plusieurs techniques de direction.
- 1.4.3.2.2 K3  
Les participants sont capables d'épauler les collaborateurs en formulant des objectifs efficaces.
- 1.4.3.3.1 K1  
Les participants sont capables de citer des aspects importants à observer en faisant des suggestions.
- 1.4.3.3.2 K2  
Les participants sont capables de montrer des éléments d'une suggestion constructive en entier et selon des exemples.
- 1.4.3.4.1 K2  
Les participants sont capables de montrer des procédés appropriés pour obtenir un aperçu du niveau de connaissances des collaborateurs.
- 1.4.3.4.2 K2  
Les participants sont capables de montrer plusieurs mesures pour promouvoir leurs collaborateurs.
- 1.4.3.5.1 K2  
Les participants sont capables de montrer comment stimuler des suggestions actives.
- 1.4.3.6.1 K3  
Les participants sont capables d'effectuer des dialogues de profil personnel de compétences de façon structurée.
- 1.4.3.6.2 K3  
Les participants sont capables de prendre des mesures appropriées lors de prestations insuffisantes des collaborateurs.

## Planifier le travail du personnel

- 1.4.4.1.1 K3  
Les participants sont capables de dresser un planning de travail et de vacances judicieux.
- 1.4.4.2.1 K1  
Les participants sont capables de citer les conditions d'un planning de travail équitable et efficace.
- 1.4.4.3.1 K2  
Les participants sont capables de décrire clairement plusieurs instruments de planning personnel.
- 1.4.4.3.2 K4  
Les participants sont capables de comparer entre eux plusieurs instruments de planning de travail du personnel en comparant les avantages et désavantages.
- 1.4.4.4.1 K1  
Les participants sont capables de réciter les aspects principaux du droit du travail à observer dans le cadre du planning de travail du personnel.

1.4.4.4.2	Les participants sont capables d'expliquer la relation entre le planning de travail du personnel et différencier les aspects économiques suivant des exemples concrets.	K5
1.4.4.5.1	Les participants sont capables d'évaluer les effets possibles d'un planning de travail du personnel conçu avec peu d'efficacité et de rendement.	K3
1.4.4.6.1	Les participants sont capables de commenter plausiblement des cas où il est judicieux de prendre des décisions ad-hoc sur le planning de travail du personnel, et de savoir les motiver.	K4
1.4.4.7.1	Les participants sont capables d'analyser les tâches des collaborateurs selon des critères appropriés.	K4
1.4.4.7.2	Les participants sont capables de prendre des mesures adéquates pour gérer toute surcapacité ou Sous-occupation.	K5
<b>Diriger des séances d'équipe</b>		
1.4.5.1.1	Les participants sont capables de préparer des séances d'équipe de façon structurée à l'aide d'un ordre du jour.	K3
1.4.5.1.2	Les participants sont capables de rédiger un procès-verbal judicieux de séances d'équipe.	K3
1.4.5.1.3	Les participants sont capables d'utiliser différents moyens adéquats pendant les séances d'équipe.	K3
1.4.5.2.1	Les participants sont capables d'expliquer des techniques de communication importantes suivant des exemples.	K2
1.4.5.2.2	Les participants sont capables de décrire différentes phases d'une séance d'équipe et les tâches à accomplir par la direction de séance.	K2
1.4.5.2.3	Les participants sont capables de montrer des techniques de modération importantes dans le cadre de séances, suivant des exemples.	K2
1.4.5.3.1	Les participants sont capables de décrire différentes mesures de coopération constructive en équipe.	K2
1.4.5.4.1	Les participants sont capables de décrire les signes avant-coureurs d'un conflit naissant.	K2
1.4.5.4.2	Les participants sont capables de montrer des moyens appropriés à différentes solutions de dysfonctionnements en équipe.	K5
1.4.5.5.1	Les participants sont capables de montrer des moyens plausibles en passant aux collaborateurs des informations importantes de la séance d'équipe.	K2

## Autogestion

- 1.4.6.1.1 K3  
Les participants sont capables d'employer efficacement différentes méthodes et techniques de gestion de stress et d'autogestion
- 1.4.6.2.1 K2  
Les participants sont capables de décrire la provenance de stress.
- 1.4.6.2.2 K3  
Les participants sont capables de citer les principaux facteurs de stress dans leur cadre professionnel et privé.
- 1.4.6.2.3 K2  
Les participants sont capables de montrer des ressources disponibles de gestion de facteurs de stress.
- 1.4.6.3.1 K2  
Les participants sont capables de décrire plusieurs méthodes et techniques de travail d'autogestion selon des exemples concrets.
- 1.4.6.4.1 K2  
Les participants sont capables de décrire correctement les effets de stress durable.
- 1.4.6.5.1 K4  
Les participants sont capables d'analyser une situation concrète relative à des facteurs possibles de stress.
- 1.4.6.5.2 K2  
Les participants sont capables de montrer des procédés appropriés de gestion de facteurs déclencheurs de stress.

## Organiser des formations

- 1.4.2.1.1 K3  
Les participants sont capables de discerner judicieusement le besoin de formations.
- 1.4.2.1.2 K5  
Les participants sont capables de créer un concept approprié pour envoyer l'équipe à des formations.
- 1.4.2.1.3 K3  
Les participants sont capables de dresser une liste de contrôle complète pour préparer des mesures internes de formation.
- 1.4.2.2.1 K2  
Les participants sont capables de montrer judicieusement ce qui est à observer dans le cadre de l'application de mesures de formation.
- 1.4.2.3.1 K2  
Les participants sont capables de décrire les principaux critères d'évaluation d'offres externes de formations.
- 1.4.2.4.1 K2  
Les participants sont capables de montrer plausiblement les avantages d'avoir du personnel formé.

1.4.2.5.1 K3  
Les participants sont capables d'évaluer le succès de formations selon des instruments adéquats.

1.4.2.5.2 K4  
Les participants sont capables de déduire des mesures appropriées de résultats d'évaluation de mesures de formations.

## **Diriger à l'aide de chiffres d'affaires**

1.5.1.1.1 K5  
Les participants sont capables d'analyser un budget existant et d'en tirer les conséquences nécessaires pour le mois suivant.

1.5.1.2.1 K4  
Les participants sont capables d'interpréter correctement les principaux chiffres financiers.

1.5.1.2.2 K4  
Les participants sont capables de montrer compréhensiblement l'importance de surveiller en permanence le chiffre d'affaires ciblé.

1.5.1.2.3 K4  
Les participants sont capables de définir correctement et en fonction de la taille du salon, le nombre de collaborateurs, de clients et la consommation adéquate des produits.

1.5.1.3.1 K3  
Les participants sont capables de saisir correctement différents programmes de caisse sur le PC.

1.5.1.4.1 K3  
Les participants sont capables de définir correctement et en fonction de la taille du salon, le nombre de collaborateurs, de clients et la consommation adéquate des produits.

1.5.1.4.2 K3  
Les participants sont capables de présenter les mesures appropriées en cas d'excès de consommation de produits.

1.5.1.5.1 K2  
Les participants sont capables de montrer plausiblement l'importance d'informer les collaborateurs sur certains éléments financiers.

1.5.1.6.1 K3  
Les participants sont capables d'évaluer réalistement le maintien du budget et la consommation de matériel en fonction de chiffres donnés.

1.5.1.6.2 K3  
Les participants sont capables de proposer des mesures appropriées en cas de dépassement du budget et de consommation de matériel.

## **Gérer l'infrastructure**

1.8.1.1.1 K3  
Les participants sont capables de définir un processus de gestion d'infrastructure approprié aux besoins du salon.

- 1.8.1.1.2 K4  
Les participants sont capables de dresser un budget réaliste des réparations ou des acquisitions.
- 1.8.1.2.1 K1  
Les participants sont capables de citer les principaux facteurs à observer dans la gestion de l'infrastructure.
- 1.8.1.3.1 K2  
Les participants sont capables de montrer explicitement l'importance d'une gestion soignée de l'infrastructure existante.
- 1.8.1.4.1 K6  
Les participants sont capables d'évaluer correctement un concept de gestion d'infrastructure au niveau de l'économie et de l'efficacité.

## **Equiper un salon**

- 1.8.2.1.1 K2  
Les participants sont capables de présenter plusieurs possibilités et exemples de décoration saisonnière.
- 1.8.2.1.2 K3  
Les participants sont capables de préparer un concept général de décoration d'un salon.
- 1.8.2.2.1 K2  
Les participants sont capables de montrer des objectifs pour créer la décoration intérieure et extérieure du salon.
- 1.8.2.2.2 K2  
Les participants sont capables de démontrer les effets positifs de la décoration sur la clientèle.
- 1.8.2.3.1 K4  
Les participants sont capables de déterminer des critères propres à évaluer la décoration du salon.
- 1.8.2.4.1 K3  
Les participants sont capables de montrer comment intégrer les collaborateurs dans le choix d'une décoration saisonnière.
- 1.8.2.5.1 K4  
Les participants sont capables d'évaluer réalistement les frais de décorations saisonnières.
- 1.8.2.5.2 K5  
Les participants sont capables de coordonner la décoration saisonnière avec le groupe ciblé.

## Procéder en cas d'urgences et communiquer les risques

- |  |    |
|--|----|
| 1.9.1.1.1  | K1 |
| Les participants sont capables de dresser la liste des principaux numéros d'urgence.   |    |
| 1.9.1.1.2  | K3 |
| Les participants sont capables de montrer comment instruire les collaborateurs pour faire face à des situations d'urgence et de risques. |    |
| 1.9.1.2.1  | K1 |
| Les participants sont capables de réciter le concept d'urgence de leur propre salon.   |    |
| 1.9.1.2.2  | K2 |
| Les participants sont capables d'interpréter correctement les signes de danger.  |    |
| 1.9.1.3.1  | K2 |
| Les participants sont capables de décrire exactement leur domaine de responsabilités dans des situations d'urgence et de risques.        |    |
| 1.9.1.4.1  | K3 |
| Les participants sont capables de montrer systématiquement le processus correct dans différentes situations de risques et d'urgence.     |    |
| 1.9.1.4.2  | K4 |
| Les participants sont capables d'analyser un concept d'urgence au niveau de l'utilité et de la complétude.                               |    |

## Gestion du stock

- |  |    |
|--|----|
| 1.12.1.1.1   | K3 |
| Les participants sont capables de gérer efficacement le stock selon une liste de matériel.             |    |
| 1.12.1.2.1   | K3 |
| Les participants sont capables de gérer correctement des programmes informatiques de gestion de stock. |    |
| 1.12.1.3.1   | K2 |
| Les participants sont capables de montrer réalistement les effets d'un stock mal géré.                 |    |
| 1.12.1.4.1   | K2 |
| Les participants sont capables de montrer des méthodes permettant d'avoir un aperçu du stock.          |    |
| 1.12.1.4.2   | K2 |
| Les participants sont capables de montrer des mesures de gestion de stock excédent ou insuffisant.     |    |
| 1.12.1.4.3   | K6 |
| Les participants sont capables d'expliquer les mesures de gestion de stock selon des caractéristiques. |    |