REFERENTIEL DE CERTIFICATION

COMPETENCES ET SAVOIR-FAIRE

Baccalauréat professionnel "Esthétique/cosmétique - parfumerie"
**MISE EN RELATION DU REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES ET
 DU REFERENTIEL DE CERTIFICATION**

REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES	REFERENTIEL DE CERTIFICATION	
	COMPETENCE GLOBALE Le (la) titulaire du baccalauréat professionnel Esthétique / cosmétique - parfumerie est un(e) professionnel (le) hautement qualifié(e). Il (elle) est compétent(e) en soins esthétiques du visage et du corps et en maquillage. Il (elle) conseille, vend des prestations de service, des produits cosmétiques et des produits de parfumerie. Il (elle) assure l'animation de pôles de vente et gère des unités de prestations de services ou de vente de produits cosmétiques et de parfumerie (institut, centre de beauté, parfumerie ...). Il (elle) participe à la formation des personnels et peut assurer la gestion administrative et financière de l'entreprise.	
FONCTIONS	CAPACITES ET COMPETENCES TERMINALES	
ACCUEIL ET SUIVI DE LA CLIENTELE	C1 S'INFORMER COMMUNIQUER	C 11 - Rechercher, sélectionner et traiter les informations C 12 - Transmettre des informations C 13 - Accueillir le (la) client(e) et assurer son suivi au cours de la prestation C 14 - Identifier les besoins du (de la) client(e)
REALISATION DE TECHNIQUES ESTHETIQUES, DE MAQUILLAGES	C2 ORGANISER GERER	C 21 - Gérer les produits et les équipements C 22 - Planifier les activités C 23 - Animer et encadrer le personnel C24 - Assurer le suivi de la clientèle C25 - Participer à la gestion de l'entreprise
CONSEIL, VENTE, PROMOTION DE SOINS ESTHETIQUES, DE PRODUITS COSMETIQUES	C3 CONCEVOIR METTRE EN ŒUVRE	C31 - Conseiller et vendre les services et les produits C32 - Concevoir et mettre en œuvre des protocoles de soins esthétiques C33 - Concevoir et réaliser des maquillages C34 - Mettre en place et animer des actions de promotions de produits cosmétiques et de soins esthétiques
ANIMATION ET GESTION DE PERSONNEL		
GESTION TECHNIQUE, ADMINISTRATIVE, FINANCIERE	C4 CONTROLLER EVALUER	C41 - Apprécier le résultat d'un protocole, d'une technique de soins esthétiques C42 - Evaluer la satisfaction de la clientèle C43 - Evaluer le travail du personnel C44 - Mesurer l'impact d'une action de promotion, de formation

C1 - S'INFORMER COMMUNIQUER

C11 –Rechercher, sélectionner et traiter les informations		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - un sujet d'études appartenant au champ professionnel du diplôme - des ressources documentaires (documentation scientifique, professionnelle, base de données....) - des sources d'informations : listes de fournisseurs, d'experts ... - des outils d'information et de communication (téléphone, minitel, internet ...) 	<ul style="list-style-type: none"> - de recenser les données existantes : <ul style="list-style-type: none"> • rechercher la documentation scientifique, professionnelle (technique, commerciale..), réglementaire • interroger les fabricants, les fournisseurs, les professionnels... • utiliser les outils d'information et de communication - de sélectionner, de classer les informations -de résumer les informations sous forme de fiches, de tableaux, de compte-rendu - de réaliser un dossier documentaire 	<ul style="list-style-type: none"> - un recensement judicieux des ressources documentaires, des informations, des experts à consulter - une sélection adaptée et un classement cohérent - une syntaxe exacte, une rédaction correcte, une présentation claire - un dossier pertinent et structuré

C12 - Transmettre des informations		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une situation de communication professionnelle : <ul style="list-style-type: none"> • interlocuteurs (personnel, clientèle, fournisseur) • objet de la communication : information technique, publicitaire, consignes... - outils de communication et de transmission : internet, téléphone, télécopieur, magnétoscope ... - supports : transparents, , cassettes, papier... - coût des modes de communication et de transmission 	<ul style="list-style-type: none"> - de produire des messages pour différentes situations professionnelles : <ul style="list-style-type: none"> • écrits (fiche technique, fiche conseil, croquis d'auto maquillage, compte-rendu, lettre, note d'information, annonce publicitaire, prospectus...) • oraux (message et annonce sur répondeur téléphonique, prise de parole en public...) • visuels (plannings, affiches, graphiques...) - de choisir le mode de communication et de transmission adapté à l'interlocuteur ou à la situation 	<ul style="list-style-type: none"> - des messages adaptés et pertinents, - une expression précise, structurée, correcte (syntaxe, orthographe...) - une présentation correcte (lisibilité, audibilité, ton, rythme...) - un choix judicieux et argumenté

C13 – Accueillir le (la) client(e) et assurer son suivi au cours de la prestation		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une situation professionnelle définie par : <ul style="list-style-type: none"> • le contexte humain (professionnel/client(e)) • le contexte matériel 	<ul style="list-style-type: none"> - d'adopter une attitude professionnelle - de créer les conditions d'accueil (hygiène, ambiances...) - de conduire un dialogue en situation de face à face ou par moyens de communication interposés - de présenter et commenter la prestation au cours des différentes phases - de s'assurer du confort du (de la) client(e) tout au long de la prestation 	<ul style="list-style-type: none"> - une tenue professionnelle adaptée - une attitude avenante - des conditions matérielles d'accueil convenant à la situation - des questions pertinentes et des réponses argumentées - une présentation aux moments opportuns de commentaires adaptés - l'identification correcte des éléments de confort du (de la) client(e)

Baccalauréat professionnel "Esthétique/cosmétique - parfumerie"

C14 - Identifier les besoins du (de la) client(e)		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une situation professionnelle : • client(e) ou modèle • matériels d'observation de la peau • fichier-clients • objet de la demande 	<ul style="list-style-type: none"> - de repérer les attentes, les besoins et les motivations du (de la) client(e) - d'identifier les caractéristiques du (de la) client(e) : style, maquillage, morphologie du visage, du corps, types de peau, - d'établir un bilan des attentes, des besoins et des motivations du (de la) client(e) en vue de vente ou de conseils d'utilisation de produits cosmétiques, de produits de parfumerie et/ou de soins esthétiques 	<ul style="list-style-type: none"> - une méthode d'identification adaptée (observation, questionnement...) - le repérage des éléments significatifs - une observation méthodique, un diagnostic exact - un report conforme des caractéristiques sur la fiche-client - une présentation argumentée du bilan

C2 – ORGANISER GERER

C21 – Gérer les produits et les équipements (consommables, outillages, linge, matériels)

On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<p>Une situation professionnelle présentant tout ou partie des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les bons de commande, les bons de livraison, les factures • les produits (produits cosmétiques, produits de parfumerie..., produits d'entretien), les consommables, l'outillage, le linge, les matériels... • le matériel pour l'étiquetage • les coefficients multiplicateurs • les espaces, les éléments de rangement • la réglementation relative au stockage et à l'étiquetage des produits dangereux (produits d'entretien, produits volatils..) • l'état des entrées, des stocks, des sorties des produits, des consommables • les activités de l'entreprise, une estimation des ventes et les objectifs à atteindre • un fichier de stock (informatisé ou non) • les contraintes (budget, délais d'approvisionnement...) • les documents fournisseurs : fichiers et catalogues de produits et d'équipements, prix, conditions de vente • les documents administratifs : bons de commande, bons de livraison, factures.... • les matériels (ou liste) • les fiches techniques • les contrats de maintenance • les documents de suivi de la maintenance 	<ul style="list-style-type: none"> - d'organiser la réception, l'étiquetage, le rangement des produits, des consommables, de l'outillage, du linge et des matériels - d'assurer la gestion des stocks : <ul style="list-style-type: none"> • constituer le stock • assurer le suivi des stocks • exploiter les informations de l'inventaire • déterminer les seuils de commande pour le réapprovisionnement - évaluer les besoins (qualitatifs et quantitatifs) pour une activité ou pour une période déterminée en tenant compte de l'état des stocks - établir et transmettre un bon de commande - d'optimiser la gestion des matériels à des fins d'hygiène, de sécurité, de fiabilité et de rentabilité : <ul style="list-style-type: none"> • rédiger des protocoles d'emploi, des protocoles d'entretien • planifier les opérations de contrôle et de maintenance 	<ul style="list-style-type: none"> - une organisation logique dans l'espace et dans le temps - la formulation de consignes précises au personnel chargé des activités de réception, d'étiquetage, de rangement - le respect de la réglementation de l'étiquetage et du stockage des produits dangereux (produits d'entretien, produits volatils) - une estimation réaliste du volume, de la valeur et de la rotation des stocks - le calcul exact et la justification des seuils de commande - un inventaire juste des produits et des équipements - un réassortiment adapté - une commande pertinente dans le respect des contraintes données - des protocoles explicites et conformes aux objectifs (hygiène, sécurité, fiabilité, rentabilité) - des documents de suivi des matériels correctement établis (carnet d'entretien, historique des pannes et des travaux effectués..)

Baccalauréat professionnel "Esthétique/cosmétique - parfumerie"

C22 – Planifier les activités		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<p>Une situation professionnelle donnant tout ou partie des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un plan de l'institut, de la parfumerie, de l'espace professionnel • le projet d'aménagement, de rénovation, d'extension • des ressources documentaires • les réglementations en vigueur • des données relatives à l'entreprise (activités...) des contraintes (budget...) • • les conditions de fonctionnement de la structure professionnelle (espaces de travail, jours et heures, carnet de rendez-vous...) • l'effectif et la qualification du personnel • des éléments de droit du travail et de la convention collective 	<p><i>Dans l'espace</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - de proposer ou de choisir des aménagements : • pour les postes de travail • pour les espaces techniques, les espaces de soins, de vente, d'accueil... pour les locaux du personnel (vestiaire...) • de sélectionner des revêtements, l'éclairage, des couleurs,... en fonction des activités, de l'image de marque, de l'ambiance souhaitées <p><i>Dans le temps</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - d'élaborer un planning de travail du personnel : • journalier • hebdomadaire • trimestriel • annuel 	<ul style="list-style-type: none"> - une proposition judicieuse (fonctionnelle, ergonomique, esthétique intégrant les conditions d'hygiène et de sécurité) et argumentée - une justification du choix de projet retenu - des choix adaptés (budget, activités, esthétique ...) - la planification des activités en adéquation avec les contraintes et les souhaits de la clientèle, de l'entreprise, du personnel - le respect du code du travail et de la convention collective

C23 – Animer et encadrer le personnel		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<p>Une situation professionnelle présentant tout ou partie des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le public concerné • des produits, des matériels, des prestations • une documentation technique et/ou commerciale • des protocoles de prestations • la description des postes, les profils du personnel (qualification, expérience professionnelle...) • les projets d'évolution de l'entreprise (informatisation, nouvelles prestations...) • le référentiel des diplômes • le projet pédagogique de l'organisme de formation • la description des postes (niveau de qualification, expérience souhaitée, compétences attendues) • les CV de candidats aux postes offerts 	<ul style="list-style-type: none"> - d'informer ou de former à la vente de produits, de prestations - d'informer ou de former à la mise en œuvre de produits, de prestations - de recenser les besoins de formation - de proposer une formation continue pour le personnel - de participer à la formation des personnels dans l'entreprise (stagiaires, apprenti(e)s) - de participer au recrutement du personnel • rédiger une offre d'emploi • sélectionner des candidats potentiels 	<ul style="list-style-type: none"> - l'identification pertinente des éléments sur lesquels la formation ou l'information doit porter (argumentation de vente, argumentation technique...) - une analyse argumentée des besoins de formation - une proposition de formation adaptée aux besoins des personnels et aux objectifs de l'entreprise - un contenu de formation en cohérence avec les objectifs du diplôme et avec le projet pédagogique de l'organisme de formation - une présentation concise et une rédaction claire et pertinente de l'offre d'emploi - une sélection argumentée des candidats en adéquation avec le poste à pourvoir

Baccalauréat professionnel "Esthétique/cosmétique - parfumerie"

C24 – Assurer le suivi de la clientèle		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<p>Une situation professionnelle présentant tout ou partie des moyens de gestion de la clientèle (logiciel, fichier manuel liste de client(e)s ...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - de concevoir, de renseigner, de mettre à jour un fichier-clients informatisé ou non 	<ul style="list-style-type: none"> - l'élaboration correcte d'une fiche-client et un enregistrement précis d'informations
<p>Une situation professionnelle assortie de données commerciales ...et un fichier - clients informatisé ou non</p>	<ul style="list-style-type: none"> - d'exploiter un fichier-clients à des fins commerciales (actions de fidélisation, actions promotionnelles ...) 	<ul style="list-style-type: none"> - la présentation de la finalité commerciale ou de l'objectif visé - un choix pertinent des critères de sélection de la clientèle cible - une analyse des potentialités de la clientèle sélectionnée

C25 – Participer à la gestion de l'entreprise		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<p>Une situation professionnelle présentant tout ou partie des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un relevé des ventes de produits et de services • les données économiques (chiffre d'affaire..) • une situation conjoncturelle, des événements ou des évolutions • l'état des stocks • les prix coûtants • le coût horaire moyen • les charges : eau, électricité, impôts... • le taux de TVA • des documents administratifs, des documents bancaires (formulaires...) • des moyens de communication : téléphone, micro-ordinateur... • le fichier-clients • le tableau de bord de l'entreprise • des éléments comptables, des éléments de l'activité de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> - de prévoir l'évolution de l'activité de l'entreprise (nombre de prestations, chiffre d'affaire....) - de déterminer des actions promotionnelles et d'évaluer leurs effets - de déterminer les coûts de revient et le prix de vente des produits cosmétiques, produits de parfumerie et des services de soins esthétiques - d'effectuer le suivi des opérations bancaires : <ul style="list-style-type: none"> • préparer les versements à la banque • suivre les échéances financières • suivre les relevés bancaires - d'exécuter les travaux administratifs consécutifs à l'activité de l'institut, de la parfumerie ou du point de vente - d'organiser la relance des clients débiteurs - d'enregistrer les éléments du tableau de bord 	<ul style="list-style-type: none"> - une analyse exacte de l'activité - des propositions argumentées précisant les effets attendus et les indicateurs retenus pour apprécier les résultats - un calcul juste d'un prix de vente d'un produit, d'une prestation - un report correct d'informations sur les documents - une vérification juste des relevés et une indication de la conduite à tenir - un renseignement correct des documents - une présentation correcte et pertinente de formules ou des démarches de relance - un enregistrement correct des éléments du tableau de bord et une analyse comparative

C3 – CONCEVOIR METTRE EN OEUVRE

C31 – Conseiller et vendre les services et les produits

On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<p>Une situation professionnelle présentant tout ou partie des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les produits, les matériels et les appareils, leur documentation technique, leur support publicitaire, • la liste des services • les tarifs habituels, promotionnels 	<ul style="list-style-type: none"> - de sélectionner les produits et les services en réponse à une demande ou à un besoin d'un(e) client(e) - d'argumenter la sélection effectuée - d'établir un devis, pour un service donné, et sa justification - de proposer une vente additionnelle de produits, de services - de conclure la vente 	<ul style="list-style-type: none"> - une présentation et une argumentation du choix des produits et des prestations proposées (propriétés, effets, avantages, contrainte, prix... - une formulation appropriée de conseils donnés par rapport aux attentes, aux besoins, aux objections du (de la) client(e) - une présentation détaillée, précise et une justification de son contenu - des propositions pertinentes - une vente adaptée à la situation

C32 – Concevoir et mettre en œuvre des protocoles de soins esthétiques

On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<p>Une situation professionnelle présentant tout ou partie des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des postes de travail équipés • un modèle (un(e) client(e)) • des produits, des appareils, leur documentation, leur support publicitaire • des matériels (onglerie...) • la liste des services et des soins proposés • les tarifs habituels et promotionnels • un fichier-clients 	<ul style="list-style-type: none"> - d'établir un programme de soins esthétiques du visage, du corps, des mains, des pieds - de réaliser des soins esthétiques (visage, corps, mains, pieds) en utilisant des techniques manuelles, des produits cosmétiques, des appareils - de réaliser des épilations (visage, corps) - de réaliser la teinture, la décoloration de poils - de réaliser la permanente des cils - de réaliser la réparation d'ongles ou la pose de prothèses ongulaires - de réaliser des démonstrations de techniques de soins esthétiques (techniques manuelles, mise en œuvre de produits, utilisation d'appareils) 	<ul style="list-style-type: none"> - une programmation de soins en institut complétés éventuellement par le(a) client(e) à son domicile - un choix pertinent de soins esthétiques tenant compte du diagnostic, des attentes du (de la) client(e) et du contexte professionnel - la justification des produits et des techniques au regard du diagnostic établi - une organisation , une installation rationnelles et complètes du poste de travail - l'élaboration d'un protocole de soins esthétiques et sa justification - la maîtrise des techniques (gestuelle, utilisation d'appareils, de produits, de matériels) - le respect des conditions d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie - le respect des règles d'économie - la gestion optimale du temps - l'enchaînement logique des différentes phases - une présentation séquencée des techniques de soins esthétiques et des explications pertinentes

Baccalauréat professionnel "Esthétique/cosmétique - parfumerie"

C33 - Concevoir et réaliser des maquillages		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une situation professionnelle - un poste de travail équipé - un modèle/client - des produits de maquillage - des matériels, des instruments - des artifices (faux cils...) - des accessoires (paillettes, perles... 	<ul style="list-style-type: none"> - d'élaborer un projet de maquillage - de réaliser des techniques de maquillages - de maquiller les ongles - de réaliser des démonstrations de maquillages (podium, marque, auto maquillage...) 	<ul style="list-style-type: none"> - un projet adapté à la demande - une justification des choix effectués par rapport au modèle ou à la cliente - mise en valeur <ul style="list-style-type: none"> • de la morphologie (volume, forme des yeux, de la bouche, de l'implantation des sourcils...) • de la carnation • du style du modèle - une correction des imperfections - une adéquation du maquillage réalisé à la situation donnée (tenue vestimentaire, saison, éclairage, circonstance, mode, événement...) - un enchaînement logique des étapes du maquillage - une gestion optimale du temps - le respect des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie, - le respect des règles d'économie - une exécution soignée (propreté, dextérité) - un résultat : <ul style="list-style-type: none"> • net (précision, propreté) • esthétique (équilibre, harmonie des formes et des couleurs) • créatif, original, personnalisé • en adéquation à la demande - une présentation séquencée des techniques de maquillages et des explications pertinentes

C34 – Mettre en place et animer des actions de promotion de produits cosmétiques, de produits de parfumerie, de soins esthétiques		
On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une documentation sur les produits, sur les services - un support publicitaire : <ul style="list-style-type: none"> • prospectus, affiche, annonce publicitaire • vidéo... - un descriptif de l'environnement <ul style="list-style-type: none"> • des produits • un thème, une marque • un espace de vente - un fichier - clients informatisé ou non 	<ul style="list-style-type: none"> - d'analyser un support publicitaire - d'exploiter les éléments de valorisation d'un support publicitaire pour promouvoir un produit, un service - de mettre en valeur un support publicitaire - de présenter des produits sur un stand, dans une vitrine, sur un linéaire - de programmer, de concevoir, de préparer, d'animer une action de promotion d'un produit, d'un service dans un institut, une parfumerie - d'exploiter un fichier - clients à des fins de relance commerciale, de publipostage, de manifestations commerciales... 	<ul style="list-style-type: none"> - une critique pertinente sur le fond et la forme et éventuellement des suggestions - une présentation argumentée des éléments fondamentaux et de leurs règles d'utilisation - des choix justifiés et adaptés à l'optimisation de la publicité - une présentation harmonieuse, attractive, conforme à l'image de la marque, au thème... - une organisation argumentée de l'animation (espace, moment, durée, moyens...) - une maîtrise de la démarche d'animation, des méthodes et des moyens de communication - des propositions d'exploitation argumentées et conformes à la réglementation

C4 – CONTROLER EVALUER

C41 – Apprécier le résultat d'un protocole, d'une technique de soins esthétiques

On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une situation professionnelle - des protocoles de techniques - des fiches techniques 	<ul style="list-style-type: none"> - de repérer des indicateurs d'efficacité - 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 identification précise des écarts et une indication de leurs causes possibles - des solutions adaptées et réalistes

C42 – Evaluer la satisfaction de la clientèle

On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une situation professionnelle • de vente – conseils • de soins esthétiques • de maquillage • un questionnaire d'enquête de satisfaction 	<ul style="list-style-type: none"> - d'identifier des indicateurs de satisfaction et de non satisfaction - de formuler un questionnement pour recueillir la satisfaction du client - d'analyser les réponses en identifiant les causes de satisfaction et de non satisfaction - de proposer des solutions 	<ul style="list-style-type: none"> - la formulation d'indicateurs pertinents et de questions ciblées - un repérage des causes de satisfaction et de non satisfaction - des solutions argumentées et adaptées

C43 – Evaluer le travail du personnel

On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une situation professionnelle d'encadrement - le statut des membres de l'équipe - la définition des postes de travail - les obligations fixées par l'entreprise (C.A, durée des prestations ...) - l'organisation du travail 	<ul style="list-style-type: none"> - de repérer les critères d'efficacité du travail dans l'entreprise - d'analyser les résultats du travail - de proposer des solutions 	<ul style="list-style-type: none"> - des indicateurs pertinents et adaptés à la situation - un repérage des causes des écarts observés entre le travail prescrit et le travail réalisé - des solutions argumentées et adaptées

C44 – Mesurer l'impact d'une action de promotion, de formation

On donne	On demande	On exige (indicateurs d'évaluation)
<ul style="list-style-type: none"> - une situation de promotion, de formation (objectifs, publics, contenus) - les indicateurs d'impact : <ul style="list-style-type: none"> • données commerciales (C.A, nouveaux marchés...) • données techniques (nouveaux produits, nouveaux services) et leurs évolutions - des analyses d'enquête de satisfaction 	<ul style="list-style-type: none"> - d'identifier les indicateurs d'impact - d'analyser les données - d'apprécier l'écart entre les résultats attendus et les résultats obtenus - de proposer des solutions 	<ul style="list-style-type: none"> - une présentation argumentée - une analyse objective et rigoureuse des données fournies - une comparaison méthodique des résultats - des propositions argumentées et réalistes