

# Référentiel d'Activités & de Compétences et Référentiel de Certification

« Certificat de Qualification Professionnelle Responsable de Salon de  
Coiffure »

## Référentiel d'Activités et Compétences

ACTIVITES	TACHES	COMPETENCES GLOBALES
<b>Management d'une équipe au sein d'un salon de coiffure</b>		
<b>Organiser &amp; Piloter l'activité d'une équipe au sein d'un salon de coiffure</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planification et répartition des tâches de l'équipe. Ajustements selon les évènements particuliers (absence d'un collaborateur etc.)</li> <li>- Coordination de l'activité au sein de l'équipe</li>   <li>- Suivi de l'activité de l'équipe, définition/ajustements des objectifs de réalisation</li> </ul>	<p>C1. Organiser l'activité de l'équipe afin de répondre efficacement aux demandes des clients au sein d'un salon de coiffure.</p> <p>C2. Piloter l'activité de l'équipe dans la perspective d'ajuster les objectifs de réalisation des collaborateurs ou bien la charge de travail</p>
<b>Animer une équipe au quotidien sein d'un salon de coiffure</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diffusion des informations auprès de l'équipe</li> <li>- Animation de réunion d'équipe</li> <li>- Réalisation d'entretien individuel</li>   <li>- Gestion des situations conflictuelles</li> </ul>	<p>C3. Organiser la communication/les échanges au sein de l'équipe du salon de coiffure dans la perspective de développer et/ou de maintenir la motivation des collaborateurs et de construire un cadre de travail efficace reposant sur un climat social constructif.</p> <p>C4. Gérer de manière efficace les situations conflictuelles entre les collaborateurs ou bien au sein de l'équipe.</p>
<b>Recruter des collaborateurs au sein d'un salon de coiffure</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse des besoins en recrutement, identification/formalisation du profil recherché</li> <li>- Rédaction de l'annonce</li> <li>- Présélection des candidatures (entretien tél, tri des</li> <li>- Conduite des entretiens de recrutement</li> <li>- Synthèses écrite et/ou orale des candidatures reçues pour validation</li> </ul>	<p>C5. Mettre en œuvre un processus complet de recrutement pour répondre aux besoins identifiés au sein du salon de coiffure.</p>
<b>Accompagner le développement des compétences de l'équipe au sein d'un salon de coiffure</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse des besoins en formation des collaborateurs</li>   <li>- Recherche/identification des ressources nécessaires à la mise en œuvre de la formation</li> <li>- Participation à la mise en œuvre et au suivi des formations suivies par l'équipe</li> </ul>	<p>C6. Définir les besoins en formation des collaborateurs à partir de la demande des collaborateurs et des projets du salon de coiffure.</p> <p>C7. Planifier et suivre la mise en œuvre de la formation des collaborateurs au sein du salon de coiffure dans le respect de la réglementation en vigueur.</p>

ACTIVITES	TACHES	COMPETENCES GLOBALES
<b>Développement des ventes et des prestations d'un salon de coiffure</b>		
<b>Définir une stratégie commerciale et ses modalités de mise en œuvre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réalisation d'analyse de marché</li> <li>- Formalisation des objectifs de développement</li> </ul>	C8. Définir la stratégie commerciale du salon de coiffure dans la perspective d'optimiser les ventes et la gestion de la relation client.
<b>Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réalisation d'un plan d'actions commerciales</li> <li>- Animation du plan d'actions commerciales (communication auprès de l'équipe, suivi ...)</li> <li>- Evaluation des résultats de l'action commerciale</li> </ul>	C9. Elaborer, animer et évaluer un plan d'actions commerciales adapté.
<b>(Participation à la) Gestion financière au sein d'un salon de coiffure</b>		
<b>Gérer une(des) caisse(s) &amp; la facturation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réalisation des fonds de caisses</li> <li>- Vérification des opérations d'encaissage</li> <li>- Enregistrement et traitement des factures relatives aux achats et aux ventes</li> <li>- Capitalisation des éléments comptables pour la réalisation des bulletins de paie</li> <li>- Communication des éléments comptables aux acteurs concernés</li> </ul>	<p>C10. Gérer les opérations de caisses d'un salon de coiffure dans le respect de la réglementation en vigueur</p> <p>C11. Gérer les opérations relatives à la facturation au sein d'un salon de coiffure dans le respect de la réglementation en vigueur</p>
<b>Suivre les résultats des ventes du salon de coiffure</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporting des ventes effectuées</li> <li>- Suivi des résultats de l'activité/Proposition d'actions correctrices</li> </ul>	<p>C.12. Analyser les résultats des ventes de produits et de prestations par rapport à un objectif fixé.</p> <p>Proposer des actions correctrices pour améliorer les résultats du salon.</p>
<b>Gestion logistique au sein d'un salon de coiffure</b>		
<b>Organiser la maintenance préventive et curative des équipements/matériels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérification de la disponibilité des matériels et des produits</li> <li>- Mise en œuvre des procédures de maintenance préventive/curative</li> </ul>	<p>C13. Organiser la maintenance préventive des équipements/outils afin de s'assurer de leur disponibilité.</p> <p>Mettre en œuvre les actions nécessaires en cas de dysfonctionnement</p>
<b>Gérer les stocks de produits techniques et de revente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suivi de l'évolution des stocks de produits techniques et de revente</li> <li>- Commande des produits pour le salon de coiffure</li> </ul>	C14. Suivre l'évolution des stocks des produits techniques et effectuer les commandes nécessaires à l'activité du salon de coiffure.

ACTIVITES	TACHES	COMPETENCES GLOBALES
	- Participation à l'évaluation de la relation commerciale	C15. Participer à l'évaluation de la relation commerciale (tarifs, nouveautés...) avec les fournisseurs.
<b>Mise en œuvre de la réglementation en termes d'hygiène, de sécurité et d'environnement au sein d'un salon de coiffure</b>		
<b>Mettre en œuvre les obligations réglementaires et des règles relatives à l'hygiène, à la sécurité et à l'environnement en salon de coiffure</b>	- Mise en œuvre/vérification de la bonne mise en œuvre des procédures au sein de l'entreprise	C16. Veiller à la bonne application de la réglementation relative à l'hygiène, à la sécurité et à l'environnement au sein du salon de coiffure et par les collaborateurs.

## Référentiel de certification

COMPETENCES EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<p>C1. Organiser l'activité de l'équipe afin de répondre efficacement aux demandes des clients au sein d'un salon de coiffure.</p> <p>C2. Piloter l'activité de l'équipe dans la perspective d'ajuster les objectifs de réalisation des collaborateurs ou bien la charge de travail</p>	<p>C1.1. Planifier et répartir les tâches au sein d'une équipe selon l'activité du salon de coiffure, les ressources humaines disponibles et dans le respect de la réglementation en vigueur. Le cas échéant ajuster le planning en fonction de l'activité du salon et des évènements particuliers.</p> <p>C2.1. Suivre l'activité de l'équipe au sein du salon de coiffure, à l'aide des outils adaptés (tableau de bord, logiciel etc.)</p>	<p><u>Par la formation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 1 dossier de description de l'expérience</li> <li>. 1 évaluation des compétences par l'entreprise réalisée à partir d'une grille normée.</li> <li>. 1 cas pratique réalisé en organisme de formation basé sur la réalisation d'un planning d'activités</li> <li>. 1 questionnaire réalisé en organisme de formation basé sur la réglementation en matière de droit du travail</li> <li>. 1 entretien final auprès de professionnels basé sur la réalisation d'une activité</li> </ul> <p><u>Par la VAE :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 1 dossier de description de l'expérience suivi d'un entretien</li> </ul>
<p><b>Cohérence de la planification et de la répartition des tâches de l'équipe</b>  <i>Les moyens humains définis sont en cohérence avec :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. les impératifs liés à l'activité du salon (flux de la clientèle selon les horaires, les jours de livraison des produits, etc.)</li> <li>. les caractéristiques organisationnelles du salon de coiffure (horaires d'ouverture du salon, etc.)</li> <li>. les ressources humaines disponibles en termes de compétences et sur la période donnée (période de congé, RTT etc.)</li> </ul> <p><i>En cas d'ajustements, les moyens humains définis sont en cohérence avec la situation rencontrée.</i></p> <p><b>Conformité de la planification et de la répartition des tâches de l'équipe</b>  <i>Le planning est renseigné de manière exhaustive (période concernée, temps de travail, temps de repos/congés etc.)</i>  <i>Le planning précise également de manière correcte les tâches affectées à chaque collaborateur. Ces dernières sont en conformité avec les compétences des collaborateurs.</i>  <i>Les informations figurant au sein du planning sont exactes.</i>  <i>En cas d'ajustements, le planning est actualisé de manière exhaustive et correcte. Les informations mentionnées restent justes.</i></p> <p><b>Respect de la réglementation en vigueur en matière de droit du travail</b>  <i>Le planning respecte le cadre réglementaire en matière de droit du travail (temps de travail, contrat des collaborateurs etc.). La convention collective de référence est également connue et prise en compte lors de l'établissement du planning et de sa mise en œuvre.</i>  <i>En cas d'ajustements, le planning est actualisé dans le respect de la réglementation en vigueur.</i></p> <p><b>Lecture et compréhension correcte des informations relatives au suivi d'activité</b>  <i>Les informations relatives au suivi de l'activité sont identifiées de manière correcte. L'exploitation de ces informations est réalisée avec aisance.</i></p>		

COMPETENCES EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
	C2.2. Ajuster les objectifs de réalisation des collaborateurs ou bien la charge de travail selon le suivi d'activité.	<p>Les différents motifs d'absences et les incohérences ou présence d'heures supplémentaires/complémentaires sont identifiés et communiqués aux personnes concernées.</p> <p><b>Pertinence des actions correctrices proposées</b></p> <p>Des ajustements cohérents sont proposés concernant les objectifs de réalisation ou bien la charge de travail des collaborateurs. Ils sont en conformité avec les objectifs du salon de coiffure.</p> <p>Des indicateurs de suivi de la charge de travail et des objectifs de réalisation sont proposées de manière correcte. Ils sont cohérents avec les objectifs du salon de coiffure.</p>
C3. Organiser la communication/les échanges au sein de l'équipe du salon de coiffure dans la perspective de développer et/ou de maintenir la motivation des collaborateurs et de construire un cadre de travail efficace reposant sur un climat social constructif.	<p>C3.1. Sélectionner le(s) moyen(s) de communication/d'échanges (réunions, entretiens, mails etc.) adaptés aux différentes situations (reporting de l'activité, suivi des actions individuelles etc.) et aux objectifs visés.</p> <p>C3.2. Préparer, animer et effectuer le suivi des réunions d'équipe en utilisant une méthodologie adaptée.</p> <p>C3.3. Préparer, mettre en œuvre et effectuer le suivi des entretiens professionnels et annuels en utilisant une méthodologie adaptée.</p>	<p><u>Par la formation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 dossier de description de l'expérience</li> <li>• 1 évaluation des compétences par l'entreprise réalisée à partir d'une grille normée</li> <li>• 1 questionnaire réalisé en organisme de formation basé sur la préparation, la conduite et le suivi des réunions/entretiens annuels et professionnels &amp; sur la gestion des situations conflictuelles</li> <li>• 1 entretien final auprès de professionnels basé sur la réalisation d'une activité</li> </ul> <p><u>Par la VAE :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 dossier de description de l'expérience suivi d'un entretien</li> </ul> <p><b>Choix pertinent des moyens de communication/d'échanges auprès de son équipe</b></p> <p>Les différents moyens de communication (réunion, entretien, mails.) sont connus.</p> <p>Ils sont choisis en cohérence avec les interlocuteurs (auprès de l'équipe ou bien de l'individu) et les objectifs de la communication (informations générales, reporting, bilan sur les objectifs individuels de réalisation etc.).</p> <p><b>Utilisation d'une méthodologie adaptée pour la réalisation d'une réunion ou d'un entretien annuel/professionnel</b></p> <p>Une méthodologie adaptée est appliquée quel que soit le format utilisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les objectifs sont correctement définis, ils prennent en compte le contexte, les messages clefs à faire passer et les interlocuteurs</li> <li>• les modalités de mise en œuvre pour une réunion ou un entretien sont correctement définies : pour une réunion les horaires sont définies, une invitation est envoyée aux collaborateurs, etc.</li> <li>• les modalités de suivi pour une réunion ou un entretien sont connues et correctement définies</li> <li>• les supports et/ou les outils nécessaires à la réunion ou à un entretien sont connus et correctement préparés : à titre d'exemple une présentation pour les réunions, les grilles d'entretien, etc.</li> </ul> <p><b>Maîtrise des techniques d'animation de réunion et de conduite d'entretien</b></p>

COMPETENCES EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<p>C4. Gérer de manière efficace les situations conflictuelles entre les collaborateurs ou bien au sein de l'équipe.</p>	<p>C4.1. Identifier les motifs de la situation conflictuelle et les analyser.</p> <p>C4.2. Apporter une solution adaptée à la situation conflictuelle rencontrée et aux acteurs concernés.</p>	<p>Les techniques d'animation de réunion sont connues et correctement mises en œuvre.</p> <p>Les techniques d'entretien sont connues et correctement mises en œuvre.</p> <p><b>Pertinence de l'analyse des motifs de la situation conflictuelle</b>  Les techniques d'analyse sont connues et maîtrisées : questionnement, écoute active etc.</p> <p><b>Traitement efficace des situations conflictuelles</b>  Des solutions pertinentes sont proposées, elles sont adaptées à la situation rencontrée.  Les solutions sont argumentées.  Les solutions retenues sont comprises et validées par l'ensemble des parties.  Les situations conflictuelles sont signalées à la personne adaptée conformément à la procédure en vigueur au sein de l'entreprise.</p> <p><b>Posture adaptée</b>  La posture est adaptée à la situation conflictuelle : la posture reste toujours professionnelle, le ton est adapté, le vocabulaire utilisé est adapté à son interlocuteur.</p>
<p>C5. Mettre en œuvre un processus complet de recrutement pour répondre aux besoins identifiés au sein du salon de coiffure.</p>	<p>C5.1 Identifier les besoins en recrutement en fonction de l'activité du salon de coiffure et/ou des objectifs de développement de l'entreprise.</p>	<p><u>Par la formation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 dossier de description de l'expérience</li> <li>• 1 évaluation des compétences par l'entreprise réalisée à partir d'une grille normée</li> <li>• 1 entretien final auprès de professionnels basé sur la réalisation d'une activité</li> </ul> <p><b>Pertinence de l'analyse des besoins</b>  Les méthodologies de recueil et d'analyse des besoins en recrutement sont connues : les sources d'informations sont maîtrisées, les données clefs à recueillir sont connues etc.</p> <p>L'ensemble des informations nécessaires à l'analyse des besoins en recrutement sont prises en compte : les objectifs du salon sont pris en compte, l'activité du salon est prise en compte, les prestations à réaliser sont prises en compte etc.</p> <p>Les besoins en recrutement du salon de coiffure sont correctement qualifiés : les missions à réaliser par le(la)s futur(e)s collaborateur(trice)s sont clairement identifiées, les exigences particulières du salon sont prises en compte et les conditions de travail sont correctement définies.</p> <p>Les besoins en recrutement définis sont cohérents.</p>

COMPETENCES EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<p>C5.2 Décrire le profil recherché en cohérence avec les besoins identifiés.</p> <p>C5.3 Mener un entretien de recrutement à l'aide des techniques et des outils adaptés.</p> <p>C5.4. Effectuer une synthèse orale et/ou écrite en vue de sélectionner un(des) candidat(s).</p>	<p><u>Par la VAE :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 dossier de description de l'expérience suivi d'un entretien</li> </ul>	<p><b>Cohérence du profil proposé</b>  <i>Le profil proposé est cohérent avec les besoins en recrutement préalablement définis : les compétences, formation et l'expérience proposées sont en cohérence avec les missions à réaliser, les exigences du salon, les conditions de travail.</i></p> <p><b>Conformité et qualité de l'annonce</b>  <i>L'ensemble des éléments de l'annonce sont décrits et ce de manière correcte : l'environnement, les activités à réaliser, les compétences recherchées ainsi que les expériences et formations nécessaires etc. sont correctement décrits.</i>  <i>La réglementation en vigueur est prise en compte pour la rédaction de l'annonce (droit du travail, convention collective etc.)</i>  <i>La rédaction de l'annonce permet une compréhension aisée du profil recherché.</i>  <i>L'annonce est validée par la direction avant diffusion.</i></p> <p><b>Qualité de la conduite d'entretien</b>  <i>Une méthodologie adaptée est appliquée pour la préparation et la conduite de l'entretien. Les outils nécessaires à la réalisation de l'entretien sont utilisés : une grille d'entretien a correctement été préparée, les outils pour la prise de note sont correctement préparés, ils permettent une prise de note efficace etc.</i>  <i>Les techniques d'entretien sont connues et appliquées de manière correcte : le questionnement est adapté, l'écoute active est correctement mise en œuvre, des reformulations sont effectuées de manière adaptée, les relances sont pertinentes etc.</i></p> <p><b>Mise en œuvre d'une posture adaptée</b>  <i>La posture est adaptée tout au long de l'entretien : le ton est adapté, la posture est professionnelle, le vocabulaire adapté.</i>  <i>Un climat de confiance est posé : les questions sont posées avec bienveillance, etc.</i></p> <p><b>Pertinence et qualité de la synthèse</b>  <i>L'analyse des entretiens est pertinente : les informations clefs sont identifiées. Elles sont traitées de manière objective (il n'y a pas de « biais » lors de l'analyse).</i></p>



COMPETENCES EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
		<p><i>Un avis objectif est communiqué, il est argumenté. Il permet de prendre une décision quant au recrutement.</i></p> <p><i>La synthèse est structurée. La restitution orale et/ou écrite témoigne d'une expression orale et/ou écrite correcte.</i></p>
<p><i>C6. Définir les besoins en formation des collaborateurs à partir de la demande des collaborateurs et des projets du salon de coiffure.</i></p> <p><i>C7. Planifier et suivre la mise en œuvre de la formation des collaborateurs au sein du salon de coiffure dans le respect de la réglementation en vigueur.</i></p>	<p>C6.1 Identifier les compétences à développer des collaborateurs, à l'aide des techniques et outils d'analyse adaptés.</p> <p>C7.1. Identifier les ressources nécessaires et sélectionner les informations adaptées pour la mise en œuvre de formation.</p> <p>C7.2. Planifier la mise en œuvre d'une formation selon la réglementation en vigueur, les modalités et les objectifs visés par la formation.</p> <p>C7.3. Suivre la mise en œuvre de la formation en utilisant les outils adaptés.</p>	<p><u>Par la formation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 dossier de description de l'expérience</li> <li>• 1 évaluation des compétences par l'entreprise réalisée à partir d'une grille normée</li> <li>• 1 questionnaire réalisé en organisme de formation basé sur la réglementation en matière de formation professionnelle</li> <li>• 1 entretien final auprès de professionnels basé sur la réalisation d'une activité</li> </ul> <p><u>Par la VAE :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 dossier de description de l'expérience suivi d'un entretien</li> </ul> <p><b>Pertinence de l'analyse des besoins en formation</b>  <i>Les méthodologies de recueil et d'analyse des besoins en formation sont connues : les sources d'informations sont maîtrisées (ressources documentaires, entretiens etc.), les données à recueillir sont connues, etc.</i>  <i>L'ensemble des informations nécessaires à l'analyse des besoins en formation sont prises en compte : les projets du salon etc.</i>  <i>Les besoins en formation sont correctement qualifiés et quantifiés : les compétences à développer, le calendrier etc.</i>  <i>Les besoins en formation définis sont cohérents avec les projets du salon de coiffure.</i>  <i>Ils sont validés par la personne concernée au sein du salon de coiffure.</i></p> <p><b>Identification correcte des ressources en lien avec la formation</b>  <i>Les principaux acteurs de la formation sont connus.</i>  <i>Les informations nécessaires à la mise en œuvre d'une formation sont maîtrisées.</i>  <i>Les sources d'informations sont connues.</i></p> <p><b>Pertinence des modalités de mise en œuvre et de suivi</b>  <i>Les modalités de mise en œuvre de la formation sont définies de manière claire.</i>  <i>Les modalités de suivi de la formation sont définies de manière claire : des points de situation sont définis en cohérence avec les modalités de mise en œuvre de la formation, une personne ressource est identifiée etc.</i></p> <p><b>Respect de la réglementation en vigueur</b>  <i>Les obligations réglementaires pour l'entreprise en matière de formation sont connues.</i></p>
<p><i>C8. Définir la stratégie commerciale du salon de coiffure dans la</i></p>	<p>C8.1. Analyser les besoins et les attentes de la clientèle potentielle du salon de coiffure</p>	<p><u>Par la formation :</u></p> <p><b>Complétude du diagnostic</b>  <i>La méthodologie est adaptée au contexte. Le choix de la méthodologie est justifié.</i></p>

COMPETENCES EVALUEES		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<p><i>perspective d'optimiser les ventes et la gestion de la relation client.</i></p>	<p>au regard des spécificités de l'environnement socio-économique (démographie, pouvoir d'achat, habitudes de consommation...) et de l'offre commerciale « coiffure » déjà existante.</p> <p>C8.2 Elaborer une stratégie commerciale du salon de coiffure en identifiant les axes de développement, les objectifs et les indicateurs de réussite.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. 1 dossier de description de l'expérience</li> <li>. 1 évaluation des compétences par l'entreprise réalisée à partir d'une grille normée</li> <li>. 1 questionnaire réalisé en organisme de formation basé sur la réglementation en matière de commercialisation des produits et des services</li> <li>. 1 entretien final auprès de professionnels basé sur la réalisation d'une activité</li> </ul> <p><u>Par la VAE :</u></p>	<p><i>L'ensemble des informations nécessaires au diagnostic sont prises en compte : les objectifs de développement du salon, son positionnement actuel, etc.</i></p> <p><i>Le diagnostic est correctement posé : les données sont qualifiées et quantifiées.</i></p> <p><b>Pertinence de l'analyse</b></p> <p><i>L'analyse est pertinente : elle est réalisée à partir des données objectivées du diagnostic, l'analyse est juste, elle permet de faciliter la prise de décision quant aux axes de développement à retenir.</i></p> <p><b>Choix des axes stratégiques définis</b></p> <p><i>Des propositions de développement sont définies en cohérence avec l'analyse de marché préalable.</i></p> <p><i>La stratégie commerciale proposée définit clairement le positionnement de l'entreprise, les objectifs à atteindre et les moyens alloués.</i></p> <p><i>Les objectifs fixés sont réalisables, au regard des échéances fixées et avec les moyens proposés.</i></p>
<p><i>C9. Elaborer, animer et évaluer un plan d'actions commerciales adapté.</i></p>	<p>C9.1. Formaliser un plan d'actions commerciales en cohérence avec la stratégie définie précisant les actions à réaliser et leurs modalités de mise en œuvre et de suivi.</p> <p>C9.2. Animer un plan d'actions commerciales dans le respect des obligations réglementaires en termes de commercialisation des produits et services.</p> <p>C9.3. Evaluer les résultats du plan d'actions commerciales au regard des objectifs et indicateurs fixés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. 1 dossier de description de l'expérience suivi d'un entretien</li> </ul>	<p><b>Qualité du plan d'actions commerciales</b></p> <p><i>Une description détaillée des actions est réalisée.</i></p> <p><i>Les modalités de mise en œuvre sont correctement décrites : étapes, acteurs, moyens/ressources, outils à utiliser, indicateurs à suivre, etc.</i></p> <p><b>Mise en place d'un système d'évaluation adapté au plan d'action commerciales</b></p> <p><i>Les modalités de suivi sont correctement décrites : étapes, acteurs, moyens/ressources, outils à utiliser, indicateurs à suivre, etc</i></p> <p><i>Les indicateurs de résultats sont en cohérence avec les objectifs fixés.</i></p> <p><b>Respect de la réglementation en vigueur</b></p> <p><i>La réglementation relative à la commercialisation de produits et de services sont connues (notamment en matière d'affichage).</i></p>

COMPETENCES EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<p>C10. Gérer les opérations de caisses d'un salon de coiffure dans le respect de la réglementation en vigueur</p> <p>C11. Gérer les opérations relatives à la facturation au sein d'un salon de coiffure dans le respect de la réglementation en vigueur</p> <p>C.12. Analyser les résultats des ventes de produits et de prestations par rapport à un objectif fixé. Proposer des actions correctrices pour améliorer les résultats du salon.</p>	<p>C10.1. Réaliser le comptage des fonds de caisses du salon de coiffure en utilisant les outils adaptés.</p> <p>C10.2. Veiller au respect des règles de caisses et des procédures en vigueur par l'équipe.</p> <p>C.11.1. Comptabiliser les facturations d'achat ou de vente de produits/prestations, avec l'appui du logiciel utilisé au sein de l'entreprise.</p> <p>C11.2. Communiquer les informations liées à la facturation aux personnes concernées (synthèse mensuelle etc.).</p> <p>C12.1. Suivre les résultats des ventes de produits et de prestations à l'aide des outils de gestion adaptés et les analyser au regard des objectifs fixés.</p> <p>C12.2. Proposer des actions correctrices pour améliorer les résultats du salon.</p>	<p><u>Par la formation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 1 dossier de description de l'expérience</li> <li>. 1 évaluation des compétences par l'entreprise réalisée à partir d'une grille normée</li> <li>. 1 questionnaire réalisé en organisme de formation basé sur les opérations de caisse, la facturation et le suivi des éléments comptables</li> <li>. 1 entretien final auprès de professionnels basé sur la réalisation d'une activité</li> </ul> <p><u>Par la VAE :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 1 dossier de description de l'expérience suivi d'un entretien</li> </ul> <p><b>Maîtrise des opérations de caisse</b> Les fonds de caisse sont réalisés de manière conforme.</p> <p><b>Maîtrise des opérations liées à la facturation</b> Les techniques de pointage des éléments de facturation sont maîtrisées et appliquées de manière conforme. Les montants des factures sont justifiés et les erreurs éventuelles repérées et signalées selon la procédure en vigueur au sein du salon. Les documents sont systématiquement vérifiés avant d'être transmis aux personnes compétentes pour contrôle.</p> <p><b>Respect de la réglementation en vigueur</b> La réglementation relative aux opérations de caisse sont connues et correctement mises en œuvre. La réglementation relative aux opérations de facturation sont connues et correctement mises en œuvre.</p> <p><b>Exactitude de l'analyse des résultats des ventes</b> La lecture est aisée : les données nécessaires à l'analyse des résultats sont facilement repérées, leur sens est connu, les calculs à effectuer sont connus et réalisés de manière correcte. Les critères de performance d'un salon de coiffure sont connus, les indicateurs d'analyse proposés sont pertinents. Une méthode d'analyse est appliquée de manière adaptée.</p> <p><b>Pertinence des actions proposées</b> Les mesures proposées pour améliorer les résultats du salon de coiffure s'inscrivent dans une cohérence d'ensemble : gestion des stocks, résultats des actions commerciales, coût de la masse salariale etc. Les mesures proposées sont pertinentes et réalisables dans le contexte donné : les objectifs sont définis de manière correcte, ils sont réalisables, les modalités de mises en œuvre et de suivi sont définies.</p>

COMPETENCES EVALUEES		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<p>C13. Organiser la maintenance, préventive des équipements/outils afin de s'assurer de leur disponibilité. Mettre en œuvre les actions nécessaires en cas de dysfonctionnement</p>	<p>C13.1 Vérifier la disponibilité des ressources matérielles mécaniques et électriques nécessaires au fonctionnement du salon de coiffure (eau courante, électricité, bacs à shampoing, fauteuils...) selon les procédures en vigueur au sein du salon de coiffure. Mettre en œuvre les actions nécessaires en cas de dysfonctionnement. C13.2. Vérifier quotidiennement la disponibilité des outils (peignoirs...) et des produits nécessaires à l'activité du salon. Mettre en œuvre les actions nécessaires en cas de dysfonctionnement.</p>	<p><u>Par la formation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 1 dossier de description de l'expérience</li> <li>. 1 évaluation des compétences par l'entreprise réalisée à partir d'une grille normée.</li> <li>. 1 questionnaire réalisé en organisme de formation basé sur la maintenance préventive et curative des matériaux/outils, la gestion des stocks des produits</li> <li>. 1 entretien final auprès de professionnels basé sur la réalisation d'une activité</li> </ul> <p><u>Par la VAE :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 1 dossier de description de l'expérience suivi d'un entretien</li> </ul>	<p><b>Maîtrise des procédures relatives à la maintenance préventive et curative des outils/matériels</b> Les procédures de vérification des outils sont connues et correctement appliquées : le rythme des vérifications, les différents matériels à vérifier, etc. Les procédures de vérification des matériels sont connues et correctement appliquées : le rythme des vérifications, les différents matériels à vérifier, etc. La démarche à suivre en cas de dysfonctionnement est connue et appliquée : les personnes ressources à contacter, le signalement à effectuer, les informations à communiquer etc. <b>Respect de la réglementation en vigueur</b> Les équipements et l'organisation matérielle respectent les consignes de sécurité et les réglementations en vigueur. Les contraintes de sécurité/d'hygiène et les procédures de gestion des risques sont connues et prises en compte. La réglementation en vigueur en matière de gestion des stocks est connue et correctement appliquée.</p>
<p>C14. Suivre l'évolution des stocks des produits techniques et effectuer les commandes nécessaires à l'activité du salon de coiffure.</p>	<p>C14.1 Suivre l'évolution des stocks des produits techniques et de revente du salon de coiffure dans le respect des obligations réglementaires en vigueur. C14.2 Effectuer les commandes des produits techniques et de revente nécessaires à l'activité du salon de coiffure au regard des stocks et selon la liste des fournisseurs établis.</p>		<p><b>Lecture correcte des données relatives à la gestion des stocks</b> La lecture d'un tableau de gestion des stocks est maîtrisée : les informations figurant sur le tableau sont connues, leur signification est maîtrisée, les produits à commander sont facilement repérés. Les produits à commander sont identifiés au regard des besoins de l'activité.</p> <p><b>Maîtrise des procédures d'achats des produits</b> Les procédures d'achat de produits sont connues et maîtrisées. Les principaux fournisseurs de produits sont connus. Les commandes sont passées dans les délais et au meilleur rapport coût / prestation. Les ruptures ou les sur-stockages sont limités. Les contacts permanents avec les fournisseurs permettent d'effectuer les contrôles nécessaires et de régler les litiges éventuels.</p>

COMPETENCES EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<p>C15. Participer à l'évaluation de la relation commerciale (tarifs, nouveautés...) avec les fournisseurs.</p>	<p>C15.1 Evaluer la relation commerciale (tarifs, nouveautés...) avec les fournisseurs.</p>	<p>Les outils suivants sont maîtrisés : le portefeuille de fournisseurs, le budget d'approvisionnement, les états de stocks, cadenciers, bons de commande et de livraison, les prévisions et des statistiques de vente, les divers tableaux de bord.</p> <p><b>Maîtrise des outils et critères de sélection des fournisseurs</b>  Les critères de sélection des fournisseurs sont définis et cohérents avec la stratégie d'achat et d'approvisionnement.  Les techniques de négociation à l'achat sont maîtrisées.  Les conditions obtenues sont conformes à la politique d'achat de la marque des produits ou de l'enseigne.</p>
<p>C16. Veiller à la bonne application de la réglementation relative à l'hygiène, à la sécurité et à l'environnement au sein du salon de coiffure et par les collaborateurs.</p>	<p>C16.1. Mettre en œuvre les obligations réglementaires relatives à l'hygiène, à la sécurité et à l'environnement au sein d'un salon de coiffure (affichages réglementaires obligatoires etc.)</p> <p>C16.2. S'assurer de la mise en œuvre par l'équipe des règles relatives à l'hygiène, à la sécurité et à l'environnement au sein d'un salon de coiffure.</p>	<p><u>Par la formation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 1 dossier de description de l'expérience</li> <li>. 1 évaluation des compétences par l'entreprise réalisée à partir d'une grille normée.</li> <li>. 1 questionnaire réalisé en organisme de formation basé sur la réglementation relative à l'hygiène, à la sécurité et à l'environnement applicables au sein d'un salon de coiffure</li> <li>. 1 entretien final auprès de professionnels basé sur la réalisation d'une activité</li> </ul> <p><u>Par la VAE :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 1 dossier de description de l'expérience suivi d'un entretien</li> </ul> <p><b>Respect de la réglementation relative à l'hygiène, à la sécurité et à l'environnement</b>  Les obligations d'un employeur en termes d'hygiène, de sécurité et d'environnement au sein d'un salon de coiffure sont connues (affichages, etc.), correctement appliquées et maîtrisées.  Les obligations liées aux Etablissements Recevant du Public sont connues, correctement appliquées et maîtrisées.  Les règles relatives à l'hygiène sont connues, correctement appliquées et respectées.  Les règles relatives à la sécurité sont connues, correctement appliquées et respectées.  Les règles relatives à l'environnement sont connues, correctement appliquées et respectées.</p>