

## **CCPQ**

Rue A. Lavallée, 1  
1080 Bruxelles

Tél. : 02 690 85 28

Fax : 02 690 85 78

Email : [ccpq@profor.be](mailto:ccpq@profor.be)

[www.enseignement.be](http://www.enseignement.be)

**8. SERVICES AUX PERSONNES**

**8.2. SOINS DU CORPS**

### **GESTIONNAIRE D'INSTITUT DE BEAUTE**

#### **PROFIL DE FORMATION (CQ7 T)**

PQ ayant généré le PF : Patron/Patronne d'institut de beauté

Accord du Conseil Général

Le 24 février 2005

## **LE METIER**

Le/La gestionnaire d'institut de beauté travaille avec un statut d'indépendant(e), seul(e) ou à la tête d'une TPE ou d'une PME. Dans l'un ou l'autre cas, il/elle doit établir des relations professionnelles avec les clients et les fournisseurs, gérer le patrimoine affecté à l'entreprise, gérer le commercial, le financier et l'administratif, assurer la politique commerciale, assurer la qualité des services offerts à la clientèle, et l'organisation optimale des ventes.

Dans le cadre d'une petite entreprise, il/elle devra, par ailleurs, assurer l'engagement du personnel et la gestion de celui-ci, dans le cadre du respect des normes d'ergonomie, de sécurité, d'hygiène, du code de bien-être au travail et du règlement d'ordre intérieur.

Le/La gestionnaire d'institut de beauté peut organiser, en plus des services classiques d'un institut de beauté, diverses activités comme des services liés à l'hydro-esthétique, aux bancs solaires, au modelage des ongles, des maquillages spécifiques, des services adaptés à la clientèle masculine.

## ***REMERCIEMENTS***

Nous tenons à exprimer notre reconnaissance aux représentants des formateurs, des associations et organismes professionnels, des syndicats qui, tant dans les groupes de travail qu'au sein des Commissions consultatives, nous ont aidés à construire le présent profil de formation.

**Le président de la Commission consultative  
"Services aux Personnes"**

**PIERRE MALAISE**

**Les chargées de mission de la CCPQ**

**Joëlle BONFOND-PIEDBOEUF  
Nicole MONTIGNY-MILLING**

## **TABLE DES MATIERES**

		Page
Le métier		2
Remerciements		3
Table des matières		4
<b><u>1. FONCTIONS LIEES A LA GESTION</u></b>		
Fonction 01	Respecter les législations professionnelles spécifiques à l'ouverture d'un commerce	5
Fonction 02	Respecter et faire respecter les normes d'ergonomie, de sécurité, d'hygiène et d'environnement	7
Fonction 03	Respecter et faire respecter le code du bien-être au travail, le règlement d'ordre intérieur et le règlement du travail	9
Fonction 04	S'intégrer dans la vie professionnelle et dans les milieux professionnels	10
Fonction 05	Former et gérer le personnel	12
Fonction 06	Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs	14
Fonction 07	Gérer le patrimoine affecté à l'entreprise	15
Fonction 08	Gérer le commercial, le financier et l'administratif	16
Fonction 09	Assurer la politique commerciale	19
<b><u>2. FONCTIONS TECHNIQUES</u></b>		
Fonction 01	Préparer le poste de travail et prévoir le confort de la clientèle	20
Fonction 02	Organiser des services de modelages spécifiques (visage et corps)	21
Fonction 03	Organiser des services liés à l'hydro esthétique	22
Fonction 04	Organiser des services liés au bronzage	23
Fonction 05	Organiser des services de modelage des ongles	24
Fonction 06	Organiser des services adaptés à la clientèle masculine	25
Fonction 07	Organiser des maquillages spécifiques	26
Fonction 08	Prévoir des étalages et agencements attractifs du magasin ciblés et budgétisés	27
<b><u>3. FONCTIONS DE VENTE</u></b>		
Fonction 01	Proposer des produits, des services	28
Fonction 02	Informier, argumenter dans le cadre de la vente	30
Fonction 03	Emballer	32

## 1. FONCTIONS LIEES A LA GESTION

### Fonction 01 : Respecter les législations professionnelles spécifiques à l'ouverture d'un commerce

ACTIVITÉS DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPÉTENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
1.1. Appliquer le droit civil lors de l'établissement comme indépendant.	1.1.1. Identifier le principe général de la capacité juridique et des régimes matrimoniaux.	CM	
	1.1.2. Identifier la notion de fonds de commerce.	CM	
	1.1.3. Distinguer les principales dispositions légales du contrat de bail et de bail commercial.	CM	
1.2. Analyser la possibilité de la création ou de la reprise.	1.2.1. Appliquer les règles d'installation et d'accès à la profession.	CM	L'apprenant(e) s'informe auprès d'un guichet d'entreprise.
	1.2.2. Analyser les potentialités de reprise d'un commerce.	CM	Dans le cadre d'une étude de cas, l'apprenant(e) répertorie les points forts et les points faibles (prix, qualité, accueil, hygiène, gamme de soins, produits proposés, avance technologique existante, cause de la remise du commerce).
	1.2.3. Réaliser ou faire réaliser une étude de marché.	CM	L'apprenant(e) analyse les différents paramètres commerciaux et relationnels (implantation, public cible, concurrence,...) et propose des conclusions appropriées.
	1.2.4. S'informer auprès de professionnels.	CM	
	1.2.5. <i>Sélectionner un expert approprié à une problématique spécifique</i>	CEP	
1.3. Décider de la forme juridique du commerce.	1.3.1. Connaître les formes juridiques possibles du commerce.	CM	

	1.3.2. Choisir en connaissance de cause.	CM	Dans le cadre d'une étude de cas, l'apprenant(e) repère les avantages et inconvénients de l'entreprise individuelle et de l'entreprise sociétaire et justifie le choix opéré.
1.4. Introduire éventuellement une demande appropriée, dans certains cas spécifiques imposés par la loi.	1.4.1. <i>Appliquer la procédure à suivre: identifier le(s) document(s), le(s) remplir correctement, le(s) adresser à l'administration compétente,...</i>	CEP	
1.5. Introduire une demande d'autorisation d'exploiter un centre de bronzage.	1.5.1. <i>appliquer la procédure à suivre pour obtenir l'autorisation d'exploiter.</i>	CEP	
1.6. Emprunter l'argent nécessaire.	1.6.1. Établir un plan financier (fonds propres – type d'investissement)	CM	L'apprenant(e) propose un plan financier à partir d'une étude de cas.
	1.6.2. Analyser, avec des experts, les engagements que l'on prend en tenant compte de paramètres indispensables : chiffre d'affaire, taux d'intérêt de l'emprunt, ...	CM	L'apprenant(e) réalise une analyse à partir d'une étude de cas.
	1.6.3. S'informer des possibilités et des modalités d'emprunt auprès des banques.	CM	L'apprenant(e) synthétise les informations collationnées.
	1.6.4. S'informer des services offerts par les unions professionnelles.	CM	L'apprenant(e) synthétise les informations collationnées.
	1.6.5. <i>Se tenir au courant des services offerts par les unions professionnelles.</i>	CEP	
	1.6.6. <i>Se tenir au courant des possibilités et des modalités d'emprunt auprès des banques.</i>	CEP	

**Fonction 02 : Respecter et faire respecter les normes d'ergonomie, de sécurité, d'hygiène et d'environnement**

ACTIVITÉS DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPÉTENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
2.1. Appliquer les dispositions légales et réglementaires en matière d'ergonomie, de sécurité et d'hygiène.	2.1.1. Connaître les textes législatifs et réglementaires.	CM	
	2.1.2. <i>Respecter les textes législatifs et réglementaires.</i>	CEP	
	2.1.3. Respecter les législations en vigueur sur l'utilisation et le stockage des produits.	CM	
	2.1.4. Faire respecter la sécurité dans le cadre de l'utilisation des appareils et notamment dans les cadre des bancs solaires.	CM	
	2.1.5. Identifier les situations potentiellement dangereuses.	CM	
	2.1.6. Prévenir les risques d'accident de travail et les risques pour la santé et notamment dans le cadre des bancs solaires.	CM	
	2.1.7. Intégrer les techniques et les règles ergonomiques de manutention.	CM	
	2.1.8. Respecter les prescriptions réglementaires concernant l'utilisation des énergies propres à la profession.	CM	
	2.1.9. Prévenir les risques d'incendie et connaître le plan d'évacuation.	CM	
	2.1.10. Identifier les différents pictogrammes.	CM	

2.2. Appliquer les dispositions légales, les réglementations et les recommandations en vigueur en matière de protection de l'environnement et du consommateur.	2.2.1. Utiliser les techniques de tri, de stockage et d'évacuation des déchets, conditionnements et produits dangereux.	CM	
	2.2.2. <i>Respecter les normes d'épuration en vigueur en matière d'eaux usées.</i>	CEP	
	2.2.3. S'informer des normes en vigueur en matière d'eaux usées.	CM	
	2.2.4. <i>Respecter la réglementation liée à la protection du consommateur.</i>	CEP	
2.3. Faire appliquer les diverses législations en vigueur par le personnel.	2.3.1. Identifier les responsabilités incombant au patron.	CM	
	2.3.2. <i>Mettre en place, dans le cadre d'une PME, les procédures légales qui incombent patron.</i>	CEP	
	2.3.3. <i>Contrôler le respect, par le personnel, des diverses législations en vigueur.</i>	CEP	

**Fonction 03 : Respecter et faire respecter le code du bien-être au travail, le règlement de travail et le règlement d'ordre intérieur**

ACTIVITÉS DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPÉTENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
3.1. Faire respecter les réglementations en vigueur et suivre l'évolution de la législation.	3.1.1. <i>Faire appliquer les différentes dispositions relatives à la pratique de la profession.</i>	CEP	
	3.1.2. Connaître les principes de base des diverses réglementations en vigueur en matière d'emploi et de travail.	CM	
	3.1.3. Rédiger les différents points des règlements.	CM	
	3.1.4. <i>Faire appliquer le règlement d'ordre intérieur par le personnel.</i>	CEP	

## **Fonction 04 : S'intégrer dans la vie professionnelle et dans les milieux professionnels**

<b>ACTIVITÉS DECRITES DANS LE(S) PQ</b>	<b>COMPÉTENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES</b>	<b>CLAS. COMP.</b>	<b>INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES</b>
4.1. Répondre aux exigences du métier.	4.1.1. Suivre l'évolution du métier.	CM	L'apprenant(e) collecte les informations utiles dans les revues professionnelles, participe à des conférences, etc...
	4.1.2. Proposer des améliorations possibles et en évaluer les répercussions.	CM	L'apprenant(e) propose des améliorations à partir d'analyses de cas; il/elle en anticipe les conséquences.
	4.1.3. Faire preuve d'initiative et d'intérêt sur le plan professionnel.	CM	L'apprenant(e) propose des suggestions en relation avec des analyses de cas.
4.2. Appliquer les règles de déontologie.	4.2.1. Faire preuve de probité, d'honnêteté, de politesse et de savoir-vivre et de discrétion (devoir de réserve) vis-à-vis de tous les membres du personnel, des clients, des fournisseurs, des confrères,...	CM	
4.3. Travailler dans les différents postes de travail avec efficacité.	4.3.1. Faire preuve de polyvalence.	CM	
	4.3.2. Poser les gestes adaptés en fonction des circonstances.	CM	
	4.3.3. Appliquer parfaitement les techniques de travail.	CM	
4.4. Établir de bonnes relations avec les collègues.	4.4.1. <i>Faire preuve de solidarité professionnelle, en cas de cogestion et / ou de sous-traitance.</i>	CEP	
4.5. Participer, comme membre actif si possible, aux réunions et aux activités des organisations professionnelles.	4.5.1. Avoir conscience de l'intérêt à s'intégrer dans la vie de ces associations	CM	

4.5.2. <i>Identifier les différentes associations professionnelles.</i>	CEP	
4.5.3. <i>Développer le sens des relations.</i>	CEP	
4.5.4. <i>Savoir prendre ses responsabilités.</i>	CEP	

## **Fonction 05 : Former et gérer le personnel**

<b>ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ</b>	<b>COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES</b>	<b>CLAS. COMP.</b>	<b>INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES</b>
5.1. Engager du personnel.	5.1.1. Déterminer le statut du personnel à engager.	CM	L'apprenant(e) mesure les avantages et les inconvénients des principaux contrats-type à travers différentes études de cas illustratives.
	5.1.2. Déterminer le profil de la personne à engager en fonction des compétences attendues pour les services à proposer dans l'institut.	CM	
5.2. Encadrer et guider les employés, les stagiaires, les apprentis,...	5.2.1. Décrire son rôle de formateur.	CM	
	5.2.2. <i>Transmettre ses savoirs et/ou son expérience.</i>	CEP	
	5.2.3. Répertorier les comportements professionnels à faire adopter : <ul style="list-style-type: none"> <li>• respect des horaires,</li> <li>• adaptation à la flexibilité inhérente au métier,</li> <li>• présentation et tenue impeccables,</li> <li>• respect des rôles respectifs de chacun,</li> <li>• travail sur la relation à (au) la client(e)</li> </ul>	CM	L'apprenant(e) mesure la difficulté de concilier rentabilité, fidélisation de la clientèle malgré des conseils parfois en opposition avec les attentes des clients,...., et ce à travers une étude de cas.
	5.2.4. <i>Stimuler les potentialités de son personnel.</i>	CEP	
	5.2.5. <i>Évaluer les potentialités de son personnel.</i>	CEP	
	5.2.6. <i>Cerner les besoins en formation.</i>	CEP	
	5.2.7. <i>Observer et reconnaître les progrès.</i>	CEP	

	5.2.8. <i>Être objectif dans ses appréciations.</i>	CEP	
5.3. Cultiver un esprit d'équipe.	5.3.1. <i>Amener tous les membres du personnel à collaborer et à travailler en équipe.</i>	CEP	
	5.3.2. Veiller à instaurer de bonnes relations (écoute et respect).	CM	
	5.3.3. <i>Responsabiliser ses collaborateurs en tenant compte de leurs suggestions et de leurs remarques</i>	CEP	
	5.3.4. <i>Informer régulièrement le personnel.</i>	CEP	
	5.3.5. <i>Déceler les obstacles au travail d'équipe et y remédier.</i>	CEP	
	5.3.6. Répertorier les techniques d'intégration du personnel dans l'institut.	CM	
	5.3.7. <i>Appliquer les techniques d'intégration du personnel dans l'institut.</i>	CEP	

## **Fonction 06 : Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs**

<b>ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ</b>	<b>COMPÉTENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES</b>	<b>CLAS. COMP.</b>	<b>INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES</b>
6.1. Répondre aux demandes d'information et aux réclamations des clients.	6.1.1. Faire preuve de professionnalisme dans les relations avec les clients : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Écouter patiemment leurs demandes et/ou leurs doléances.</li> <li>○ S'exprimer de façon claire et précise.</li> <li>○ Faire le bilan et reconnaître les éventuelles erreurs.</li> <li>○ Faire preuve de diplomatie et proposer, éventuellement, une alternative.</li> </ul>	CM	
6.2. Entretenir des relations commerciales avec les fournisseurs.	6.2.1. Utiliser les TIC (Technologies de l'Information et de la Communication).	CM	
	6.2.2. <i>Négocier, le cas échéant.</i>	CEP	
	6.2.3. Répertorier les comportements et techniques qui favorisent un contact durable.	CM	
	6.2.4. Faire preuve de précision et de prévoyance en ce qui concerne les commandes.	CM	L'apprenant(e) travaille en situation simulée.
	6.2.5. <i>Faire preuve de ponctualité pour ses paiements.</i>	CEP	
	6.2.6. Évaluer les conséquences liées aux retards de paiement ou au non-paiement.	CM	

## **Fonction 07 : Gérer le patrimoine affecté à l'institut**

<b>ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ</b>	<b>COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES</b>	<b>CLAS. COMP.</b>	<b>INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES</b>
7.1. Établir des plans d'investissements : renouveler le matériel, modifier, améliorer l'infrastructure.	7.1.1. <i>Avoir une vue globale et prospective de l'évolution et des objectifs de développement de l'institut.</i>	CEP	
	7.1.2. <i>Intégrer le financement du plan dans l'ensemble de la gestion financière de l'institut (amortissement, ...)</i>	CEP	
	7.1.3. <i>Suivre l'évolution technologique, tenir compte des besoins réels et si nécessaire, réagir rapidement.</i>	CEP	
	7.1.4. <i>Faire une étude de marché et comparer le matériel et les fournisseurs (offres, services, ...)</i>	CM	L'apprenant(e) analyse les différents paramètres commerciaux et relationnels (implantation, public cible, concurrence,...) et propose des conclusions appropriées.
7.2. Établir un plan d'entretien des locaux et du matériel.	7.2.1. <i>Organiser l'ordre logique des opérations d'entretien.</i>	CM	
7.3. Prendre les mesures qui évitent la détérioration du patrimoine.	7.3.1. <i>Analyser et sauvegarder le patrimoine.</i>	CEP	
	7.3.2. <i>Déceler les causes de défektivité.</i>	CM	L'apprenant(e) répertorie les défektivités les plus fréquentes en fonction des différents matériels et appareillages.
	7.3.3. <i>Décider des mesures à prendre et les appliquer aux moments opportuns.</i>	CEP	

**Fonction 08 : Gérer le commercial, le financier et l'administratif**

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPÉTENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
8.1. Calculer les prix de revient.	8.1.1. Appliquer la technique de calcul du prix de revient.	CM	
	8.1.2. Tenir compte des réductions éventuelles.	CM	
8.2. Déterminer le prix de vente pour les produits de soin et les différents services.	8.2.1. Appliquer la méthode de calcul du prix de vente	CM	L'apprenant(e) prend en considération les différents paramètres (charges fixes, charges variables, marges bénéficiaires, TVA).
8.3. Établir l'état de la caisse au jour le jour.	8.3.1. Appliquer les éléments de comptabilité et d'arithmétique.	CM	
	8.3.2. Utiliser correctement l'outil informatique.	CM	
8.4. Gérer les opérations relatives à l'achat des marchandises.	8.4.1. Établir les bons de commande.	CM	
	8.4.2. Réceptionner la marchandise, et vérifier si la marchandise correspond au bon de livraison et au bon de commande.	CM	
	8.4.3. Vérifier l'adéquation bon de commande / bon de livraison / facture.	CM	
8.5. Payer et classer les factures.	8.5.1. Identifier et utiliser adéquatement les différents modes de classement : chronologique, alphabétique, ...	CM	
	8.5.2. <i>Utiliser correctement les moyens et modes de paiement.</i>	CEP	

	8.5.3. Analyser les différents moyens et modes de paiements et les avantages et inconvénients de chaque système du point de vue du patron..	CM	L'apprenant(e) compare les différents moyens et modes de paiement et détermine les avantages et inconvénients.
	8.5.4. Travailler avec ponctualité, ordre et précision.	CM	
8.6. Rédiger soi-même les documents de gestion dans le cadre d'une TPE.	8.6.1. Remplir les documents de la gestion comptable (facturier d'entrée, de sortie, trésorerie,...)	CM	L'apprenant(e) remplit, en situation simulée, les documents comptables afférents à une TPE.
	8.6.2. Tenir à jour le carnet de rendez-vous.	CM	
	8.6.3. Utiliser un logiciel adapté à la gestion générale.	CM	
	8.6.4. Appliquer les éléments de comptabilité dont on a besoin (livre des recettes, tickets de caisse, ...)	CM	L'apprenant(e) applique les éléments de comptabilité correspondant à une TPE.
	8.6.5. Travailler avec ponctualité, ordre et précision.	CM	
	8.6.6. Remplir la déclaration d'impôt	CM	L'apprenant(e) justifie les différents montants inscrits dans les différentes rubriques de la déclaration d'impôts.
	8.6.7. Remplir la déclaration (TVA)	CM	L'apprenant(e) : Maîtrise la technique de la TVA dans le cadre d'une TPE. Connaît les échéances de renvoi des documents. Connaît les conséquences d'un retard dans l'envoi de documents.
	8.6.8. <i>Suivre l'évolution de la législation.</i>	CEP	
8.7. Faire appel à un comptable	8.7.1. <i>Choisir judicieusement son comptable.</i>	CEP	
	8.7.2. Préparer et classer les documents	CM	
	8.7.3. <i>Vérifier l'adéquation entre ses propres estimations en matière de déclaration avec les documents élaborés par le comptable.</i>	CEP	

8.8. Appliquer le droit commercial.	8.8.1. Répertorier les obligations du patron lors de la création de l'entreprise.	CM	
	8.8.2. Connaître la législation sur les accords commerciaux (contrats).	CM	
	8.8.3. Identifier les différentes formes de l'entreprise et leurs caractéristiques essentielles.	CM	
	8.8.4. Avoir des notions de la loi sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.	CM	
	8.8.5. Avoir des notions de la loi sur la faillite.	CM	
8.9. Appliquer la législation sociale.	8.9.1. Répertorier les principes généraux concernant les contrats de la relation de travail, les rémunérations selon les Commissions Paritaires concernées.	CM	
	8.9.2. Définir le statut social du travailleur indépendant.	CM	
	8.9.3. Identifier les missions du secrétariat social.	CM	
8.10. Souscrire les contrats d'assurances.	8.10.1. Identifier les principales dispositions légales de la responsabilité civile, et les conséquences pécuniaires pouvant en résulter.	CM	
	8.10.2. Analyser les couvertures possibles.	CM	
	8.10.3. Distinguer les assurances obligatoires et les assurances spécifiques liées à leur activité indépendante.	CM	
	8.10.4. <i>Évaluer avec l'aide d'experts les souscriptions les plus adéquates.</i>	CEP	

## **Fonction 09 : Assurer la politique commerciale**

<b>ACTIVITÉS DECRITES DANS LE(S) PQ</b>	<b>COMPÉTENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES</b>	<b>CLAS. COMP.</b>	<b>INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES</b>
9.1. Déterminer une politique d'investissement.	9.1.1. <i>Établir les besoins en fonction de la politique commerciale.</i>	CEP	
9.2. Déterminer la clientèle que l'on veut cibler (tranche d'âge, caractéristiques socio-économiques).	9.2.1. S'informer sur les habitudes de dépenses des différents groupes socio-économiques.	CM	
	9.2.2. Sélectionner un créneau susceptible d'être rentable dans un contexte concurrentiel.	CM	
9.3. S'intéresser aux tendances du marché de la beauté.	9.3.1. Collationner les informations relatives au marché de la beauté.	CM	
	9.3.2. <i>Établir des contacts avec les représentants des firmes.</i>	CEP	
9.4. Organiser la politique commerciale en fonction de l'image de marque sélectionnée et la réadapter le cas échéant.	9.4.1. Sélectionner les types de publicité appropriés.	CM	L'apprenant(e) répertorie les différents types de publicité existants et en fait une analyse critique.
	9.4.2. Prévoir les étalages et agencements du magasin en fonction de la clientèle ciblée et de son budget.	CM	L'apprenant(e) cerne la psychologie de la clientèle ciblée. Il/elle connaît les règles de base de l'élaboration des étalages et des agencements de magasin.
	9.4.3. Créer une enseigne représentative.	CM	L'apprenant(e) connaît les éléments pertinents d'une enseigne.
	9.4.4. Déterminer les services, les produits, les prix à proposer pour attirer les groupes ciblés.	CM	
9.5. Participer, comme membre actif si possible, aux réunions et aux activités des associations des commerçants de quartier.	9.5.1. <i>Développer le sens des relations.</i>	CEP	
	9.5.2 <i>Pouvoir prendre ses responsabilités.</i>	CEP	

## 6. FONCTIONS TECHNIQUES

### Fonction 01 : Préparer le poste de travail et prévoir le confort de la clientèle

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
1.1. Aménager un environnement adapté	1.1.1. Créer des conditions favorables aux différents modelages (lumière, couleur, parfum, ...)	CM	
	1.1.2. Créer des conditions favorables à l'hydro-esthétique.	CM	
	1.1.3. Créer des conditions adaptées à la clientèle masculine.	CM	
1.2. Préparer le poste de travail.	1.2.1. Sélectionner le matériel adéquat et les produits adaptés.	CM	
1.3. Installer le (la) client(e) et l'aider à revêtir un vêtement de protection.	1.3.1. Choisir peignoir, drap et serviette appropriés.	CM	

**Fonction 02 : Organiser des services de modelages spécifiques (visage et corps)**

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
2.1. Effectuer des modelages (modelages relaxants et énergétiques, drainage lymphatique, ...)	2.1.1. Sélectionner le modelage en fonction des attentes et/ou des besoins du client et de leurs effets.	CM	
	2.1.2. Repérer les contre-indications.	CM	
	2.1.3. Sélectionner les zones à modeler.	CM	
	2.1.4. Sélectionner le (ou les) produit(s), si nécessaire.	CM	
	2.1.5. Appliquer les techniques de modelages.	CM	

### **Fonction 03 : Organiser des services liés à l'hydro esthétique**

<b>ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ</b>	<b>COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES</b>	<b>CLAS. COMP.</b>	<b>INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES</b>
3.1. Établir un plan d'installation du matériel.	3.1.1. Identifier les différents types d'installation et de matériel.	CM	L'apprenant(e) travaille sur base d'une étude de cas. Il/elle fait une analyse comparative des installations et des matériaux existant sur le marché.
	3.1.2. Sélectionner l'installation et le matériel adapté aux services que l'on veut offrir.	CM	
3.2. Organiser des soins d'hydro-esthétique (balnéo-esthétique, hydro-jet, massage sous eau, ...).	3.2.1. Sélectionner les soins en fonction des attentes des clients et de leurs effets.	CM	L'apprenant(e) prend en considération les soins d'hydroesthétique les plus répandus.
	3.2.3. Repérer les contre-indications.	CM	
	3.2.4. Sélectionner les techniques adéquates.	CM	
	3.2.5. <i>Appliquer les soins hydro-esthétiques.</i>	CEP	

## **Fonction 04 : Organiser des services liés au bronzage**

<b>ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ</b>	<b>COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES</b>	<b>CLAS. COMP.</b>	<b>INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES</b>
4.1. Organiser l'environnement en fonction de la législation.	4.1.1. Afficher les textes législatifs.	CM	
4.2. Réaliser la fiche-client et faire signer par le client les documents prévus par la loi.	4.2.1. Repérer les contre-indications.	CM	
	4.2.2. Déterminer le photo-type.	CM	
	4.2.3. Vérifier que les documents sont signés.	CM	
4.3. Organiser la séance de banc solaire.	4.3.1. Proposer des produits adéquats pour l'avant et l'après bronzage.	CM	
	4.3.2. Sélectionner le programme adapté.	CM	
	4.3.3. Proposer des lunettes adaptées.	CM	

**Fonction 05 : Organiser des services de modelage des ongles**

<b>ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ</b>	<b>COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES</b>	<b>CLAS. COMP.</b>	<b>INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES</b>
5.1. Effectuer des modelages sur ongles naturels et sur « TIPS ».	5.1.1. Sélectionner la technique adéquate en fonction du service (résine, gel, soie, ...).	CM	
	5.1.2. Appliquer la technique appropriée.	CM	

**Fonction 06 : Organiser des services adaptés à la clientèle masculine**

<b>ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ</b>	<b>COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES</b>	<b>CLAS. COMP.</b>	<b>INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES</b>
6.1. Déterminer l'approche relationnelle.	6.1.1. Faire preuve de tact.	CM	
	6.1.2. Adapter sa communication verbale et non verbale, son attitude.	CM	
	6.1.3. Adapter sa tenue.	CM	
6.2. Réaliser les services.	6.2.1. Choisir la gamme des produits.	CM	
	6.2.2. Sélectionner et adapter les services.	CM	
	6.2.3. Repérer les contre-indications.	CM	
	6.2.4. Appliquer les techniques.	CM	

**Fonction 07 : Organiser des maquillages spécifiques**

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
7.1. Effectuer des maquillages spécifiques.	7.1.1. Sélectionner le maquillage adéquat en fonction des attentes du client.	CM	L'apprenant(e) fait preuve d'esprit critique et informe des contre-indications liées à certains types de maquillage.
	7.1.2. Utiliser les techniques de base.	CM	
	7.1.3. Utiliser les techniques de camouflage.	CM	
	7.1.4. Utiliser les principes de coloroscopie.	CM	
	7.1.5. Sélectionner les produits.	CM	
	7.1.6. Réaliser le maquillage.	CM	
	7.1.7. Tenir compte de la mode.	CM	
	7.1.8. Faire preuve de créativité.	CM	
	7.1.9. Respecter les harmonies.	CM	

**Fonction 08 : Prévoir des étalages et agencements de l'institut**

<b>ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ</b>	<b>COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES</b>	<b>CLAS. COMP.</b>	<b>INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES</b>
8.1. Créer un étalage.	8.1.1. Tenir compte de la surface, de la profondeur de l'étalage.	CM	L'apprenant(e) budgétise un étalage à créer.
	8.1.2. Tenir compte du budget disponible	CM	
	8.1.3. Tenir compte du thème proposé.	CM	
	8.1.4. Mettre en évidence les promotions.	CM	

## 7. FONCTIONS DE VENTE

### Fonction 01 : Proposer des produits, des services

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
1.1. Répertorier les produits et services que l'on peut proposer (articles de parfumerie, d'aromathérapie, ...).	1.1.1. Visualiser l'assortiment de base de l'institut.	CM	
	1.1.2. Mémoriser les produits que l'on peut obtenir en commande.	CM	
1.2. Sélectionner un produit adapté à la demande du client.	1.2.1 Tenir compte : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ des besoins de la personne :</li> <li>○ des habitudes de la personne.</li> <li>○ des tendances et nouveautés du marché.</li> <li>○ du budget.</li> <li>○ de la saison.</li> </ul>	CM	
1.3. Sélectionner un parfum adapté à la demande du client.	1.3.1. Analyser les habitudes de la personne et ses besoins.	CM	
	1.3.2. Evaluer la sensibilité olfactive du client.	CM	
	1.3.3. Déterminer plusieurs parfums en adéquation avec les habitudes, besoins, sensibilité olfactive de la personne, et appropriés à la saison.	CM	

1.4. Confier à une sous-traitance appropriée les services que l'on ne peut assurer soi-même ou faire assurer par un membre de son personnel (ex. : maquillage permanent, réflexologie plantaire, épilation définitive, ...)	1.4.1 Analyser les conséquences résultant du choix d'une sous-traitance.	CM	L'apprenant(e) est conscient(e) des responsabilités et des risques encourus. L'apprenant(e) répertorie les sous-traitances habituellement utilisées.
	1.4.1. <i>Sélectionner le spécialiste approprié.</i>	CEP	
	1.4.2. <i>Veiller à faire respecter les règles de sécurité et d'hygiène.</i>	CEP	
	1.4.3. <i>Respecter les limites de la profession.</i>	CEP	

## **Fonction 02 : Informer, argumenter dans le cadre de la vente**

<b>ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ</b>	<b>COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES</b>	<b>CLAS. COMP.</b>	<b>INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES</b>
2.1. Faire jouer la valeur symbolique du produit (esthétique, luxe, plaisir, ...) tout en tenant compte des limites budgétaires du client.	2.1.1. Poser les questions pertinentes pour déterminer les attentes et les besoins de la personne.	CM	
	2.1.2. Proposer des produits similaires appropriés eux aussi aux attentes et besoins.	CM	
2.2. Décrire le produit et éventuellement les autres produits de la gamme, préciser les différentes contenances.	2.2.1. Prendre des informations et analyser les documents mis au point par les différentes firmes.	CM	
	2.2.2. Mettre en évidence les qualités et les avantages, les effets de chaque produit ou contenance.	CM	
	2.2.3. Fournir une documentation pertinente.	CM	
2.3. Décrire le parfum.	2.3.1. Rassembler les informations sur le parfum, puis les analyser du point de vue : <ul style="list-style-type: none"> <li>- architecture,</li> <li>- famille,</li> <li>- cible (sexe, âge, personnalité, catégorie sociale, ...)</li> </ul>	CM	
	2.3.2. S'adapter au niveau d'information du client.	CM	
	2.3.3. Décrire l'architecture d'un parfum : les notes de têtes, les notes de cœur, les notes de fond.	CM	
	2.3.4. Expliquer la différence de concentration entre eau de toilette, eau de parfum et parfum.	CM	

	2.3.5. Justifier les choix olfactifs proposés sur base des arguments suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>– un parfum doit être « personnel » adapté à la personne,</li> <li>– la personne doit être séduite par les notes olfactives qu'il dégage.</li> </ul>	CM	
	2.3.6. Reconnaître la famille à laquelle le parfum appartient.	CM	
2.4. Offrir au client l'opportunité de sentir le parfum proposé ou de tester un échantillon ; et informer le (la) client(e) de la différence entre l'odeur de la mouillette et celle de la peau.	2.4.1. Prévoir plusieurs mouillettes pour les essais (5 essais maximum).	CM	
	2.4.2. Appliquer la méthode appropriée (vaporer sur la mouillette, laisser décanter, amener au nez,...).	CM	
	2.4.3. <i>Mémoriser les différents parfums proposés sur les mouillettes.</i>	CEP	
	2.4.4. <i>Retrouver le parfum correspondant à la mouillette choisie par le client.</i>	CEP	
2.5. Proposer d'autres réponses aux préférences du client, préparer une vente de remplacement.	2.5.1. <i>proposer des produits similaires appropriés eux aussi aux attentes et besoins.</i>	CEP	
2.6. Préciser le prix, le calculer s'il y a un pourcentage de réduction.	2.6.1. Effectuer correctement les calculs nécessaires.	CM	

**Fonction 03 : Emballer**

<b>ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ</b>	<b>COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES</b>	<b>CLAS. COMP.</b>	<b>INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES</b>
2.2. Réaliser les emballages.	2.2.1. Interroger sur la destination du produit.	CM	
	2.2.2. Sélectionner papier et ruban en fonction du produit, de la saison, de la destination du cadeau.	CM	
	2.2.3. Sélectionner et appliquer une technique d'emballage et/ou de présentation.	CM	
	2.2.4. Faire preuve de soin et de créativité	CM	