

CCPQ

Bd Pachéco - 19 - boîte 0
1010 Bruxelles

Tél. : 02 210 50 65

Fax : 02 210 55.33

Email : ccpq@profor.be

www.enseignement.be

SERVICES AUX PERSONNES

SOINS DU CORPS

OUVRIER COIFFEUR / OUVRIERE COIFFEUSE

PROFIL DE QUALIFICATION

Validation par la C.C.P.Q.

Le 20 décembre 1996

LE METIER

Le coiffeur est le spécialiste capable de réaliser parfaitement les différents services proposés dans un salon de coiffure, à savoir le shampoing, les soins du cheveu, la coloration du cheveu, la coupe de cheveux, le soutien de coiffure, la mise en plis ou le brushing, les coiffures de circonstances, la taille de la barbe, des favoris ou de la moustache, l'entretien d'une prothèse capillaire, la vente des produits d'entretien du cheveu.

Pour satisfaire parfaitement le client, le coiffeur doit pouvoir établir avec ce dernier une relation professionnelle : pour l'accueillir, pour déterminer la coiffure qui sera réalisée, pour vérifier sa satisfaction, pour donner des conseils.

FONCTIONS	ACTIVITES	COMPETENCES
1. FONCTION DE COMMUNICATION	<p>1.1. avec le client</p> <p>1.1.1. accueillir le client, le saluer et le reconduire avec le sourire</p> <p>1.1.2. s'occuper du vestiaire du client, vérifier s'il n'a rien oublié quand il repart</p> <p>1.1.3. établir un contact sympathique</p> <p>1.1.4. interroger le client à propos des soins qu'il a reçus antérieurement (si le client est nouveau) ou recréer le dialogue avec un ancien client</p> <p>1.1.5. vérifier si le message émis est bien compris</p> <p>1.1.6. interroger le client à propos de ses attentes</p> <p>1.1.7. pressentir le style de vie du client</p>	<ul style="list-style-type: none"> • avoir une présentation soignée, une tenue vestimentaire adaptée, des cheveux propres et coiffés • connaître les règles de politesse • adopter ces règles • mémoriser le nom des clients réguliers • connaître les règles d'accueil et de accompagnement, y compris les attitudes non-verbales • les appliquer <ul style="list-style-type: none"> • ranger les vêtements de manière à pouvoir les retrouver facilement au départ du client <ul style="list-style-type: none"> • s'intéresser au client • traiter le client avec considération • écouter le client <ul style="list-style-type: none"> • utiliser un langage compréhensible pour le client <ul style="list-style-type: none"> • poser des questions pertinentes • interroger avec tact <ul style="list-style-type: none"> • utiliser des photos, croquis adéquats • poser des questions pertinentes <ul style="list-style-type: none"> • écouter le client • poser des questions pertinentes • éviter d'être indiscret

	<p>1.1.8. suggérer au client tel type de traitement, de coiffure</p> <p>1.1.9. orienter le client vers un style qui lui convient</p> <p>1.1.10. se préoccuper du confort du client</p> <p>1.1.11. expliquer au client ce qu'on lui fait, s'il s'agit d'un produit ou d'une technique nouvelle ou spéciale</p> <p>1.1.12. s'assurer que le client est satisfait</p> <p>1.1.13. donner des conseils au client pour qu'il puisse se coiffer correctement ou entretenir ses cheveux lorsqu'il est chez lui</p> <p>1.1.14. proposer l'achat de produits ou de matériel de coiffure à utiliser à domicile</p> <p>1.2. au téléphone</p> <p>1.2.1. décrocher rapidement (3 ou 5 sonneries) présenter le salon, se présenter</p> <p>1.2.2. interroger le (ou la) client(e) à propos de ses souhaits (type de service, dates, ...)</p> <p>1.2.3. déterminer la date du rendez-vous et l'inscrire dans le livre des rendez-vous</p>	<ul style="list-style-type: none"> • procéder avec tact et courtoisie • identifier une relation harmonieuse entre la morphologie du visage et le style de coiffure que le client souhaite adopter • expliquer ses arguments avec tact • connaître les éléments susceptibles de troubler le confort du client • observer le client avec discrétion • être attentif au signes non-verbaux • identifier un désagrément • réagir de manière adaptée • utiliser des termes simples, non techniques • poser des questions pertinentes • faire une démonstration • utiliser des termes simples, non techniques • connaître les produits et le matériel vendus et leurs caractéristiques • s'informer au sujet des nouveaux produits et du matériel vendus et leurs caractéristiques • être vigilant • poser des questions pertinentes • tenir compte du temps nécessaire pour effectuer le service souhaité
--	---	---

	<p>1.3. avec les collègues de travail</p> <p>1.3.1. travailler en équipe</p> <p>1.3.2. négocier l'organisation du travail</p> <p>1.3.3. transmettre les informations aux collègues qui prennent le relais</p>	<ul style="list-style-type: none"> • tenir compte du travail déjà prévu • exprimer clairement ses attentes • assumer des situations conflictuelles • accepter de changer, accepter des compromis • imaginer des formules d'arrangement • distinguer l'essentiel de l'accessoire
<p>2. FONCTIONS TECHNIQUES</p>	<p>2.1. effectuer un shampoing</p> <p>2.1.1. installer le client</p> <p>2.1.2. assurer la protection exigée par le soin ou le service qui va suivre</p> <p>2.1.3. remplir la fiche client, la compléter par après (fiche technique et/ou commerciale)</p> <p>2.1.4. déterminer l'état du cuir chevelu; la nature, l'état et la texture des cheveux</p>	<ul style="list-style-type: none"> • connaître les notions d'ergonomie relatives au métier de coiffeur • tenir compte de ces notions pour placer confortablement le client tout en assurant une position de travail correcte • connaître les types de capes à faire porter par le client • sélectionner la cape appropriée • aider le client à la revêtir • poser une ou plusieurs serviettes-éponges • connaître la technique • appliquer la technique • interroger le client à propos des soins et traitements qui ont été appliqués précédemment • connaître les anomalies possibles du cuir chevelu et le traitement correspondant • connaître l'impact des différents traitements sur la nature du cuir chevelu et du cheveu • connaître les caractéristiques des cheveux et les traitements correspondant aux éventuels

	<p>2.1.5. préparer le poste de travail</p> <p>2.1.6. démêler les cheveux</p> <p>2.1.7. mouiller les cheveux</p> <p>2.1.8. appliquer le shampooing</p> <p>2.1.9 rincer</p> <p>2.2. soigner le cuir chevelu et les cheveux</p> <p>2.2.1. installer le client</p> <p>2.2.2. compléter progressivement la fiche-client</p> <p>2.2.3. déterminer l'état du cuir chevelu et la nature, l'état et la texture des cheveux</p> <p>2.2.4. interroger le client à propos des effets qu'il souhaite obtenir</p> <p>2.2.5 choisir le traitement adapté</p>	<p>problèmes</p> <ul style="list-style-type: none"> • s'informer au sujet des techniques nouvelles d'analyse du cheveu et du cuir chevelu • conclure à propos de l'état du cuir chevelu et de la nature du cheveu <ul style="list-style-type: none"> • sélectionner le matériel nécessaire <ul style="list-style-type: none"> • connaître la technique • exécuter la technique <ul style="list-style-type: none"> • manipuler correctement la douche • ajuster la température de l'eau <ul style="list-style-type: none"> • connaître les différents types de shampooings • sélectionner le shampooing adéquat et éventuellement le traitement préopératoire • connaître la technique d'application • exécuter la technique • manipuler correctement la douche <ul style="list-style-type: none"> • idem précédemment <ul style="list-style-type: none"> • idem précédemment <ul style="list-style-type: none"> • idem précédemment <ul style="list-style-type: none"> • identifier le problème à corriger en fonction des souhaits du client et de la nature de son cuir chevelu et de ses cheveux • poser des questions pertinentes <ul style="list-style-type: none"> • connaître les différents types de traitements et leurs effets • s'informer sur les différents types de traitements et leurs effets • sélectionner le traitement en fonction des
--	--	--

	<p>2.2.6. préparer le poste de travail</p> <p>2.2.7. effectuer le traitement choisi</p> <p>2.3. réaliser un éclaircissement, une coloration, un décapage, des mèches ou un balayage</p> <p>2.3.1. effectuer préalablement une touche d'essai sur la peau du client</p> <p>2.3.2. installer le client</p> <p>2.3.3. compléter progressivement la fiche-client</p> <p>2.3.4. déterminer l'état du cuir chevelu et la nature des cheveux</p> <p>2.3.5. déterminer la couleur naturelle, le % de cheveux blancs et la couleur artificielle</p> <p>2.3.6. déterminer avec le client le type de coloration (permanente, semi-permanente ou temporaire), la couleur et le reflet souhaités ou encore la teinte, la quantité, la grosseur et la répartition des mèches</p>	<p>souhaits du client et de la nature de son cuir chevelu et de ses cheveux</p> <ul style="list-style-type: none"> • idem précédemment • connaître les produits, le matériel et les techniques d'application du traitement sélectionné • s'informer à propos des produits, du matériel et des techniques d'application du traitement sélectionné • réaliser la technique <ul style="list-style-type: none"> • connaître les effets d'un produit sur un cuir chevelu allergique • identifier une allergie <ul style="list-style-type: none"> • idem précédemment • être particulièrement vigilant à propos des vêtements du client <ul style="list-style-type: none"> • idem précédemment <ul style="list-style-type: none"> • idem précédemment <ul style="list-style-type: none"> • connaître les couleurs et les différentes nuances • identifier la couleur, la hauteur de ton et le reflet des cheveux <ul style="list-style-type: none"> • connaître les lois de la colorimétrie • appliquer ces lois au client • présenter sa suggestion sur le méchier • argumenter ses propositions
--	---	---

	<p>2.3.7. préparer le poste de travail</p> <p>2.3.8. exécuter les étapes préliminaires à la coloration: préparer le mélange colorant ou décolorant</p> <p>2.3.9. démêler les cheveux effectuer les séparations prélever les mèches</p> <p>2.3.10. appliquer le produit</p> <p>2.3.11. respecter un temps de pose</p> <p>2.3.12. vérifier l'évolution des procédés</p>	<ul style="list-style-type: none"> • idem précédemment • identifier la teinte souhaitée sur un méchier (nuancier) • connaître les notions de chimie intervenant dans le mécanisme de la coloration • maîtriser parfaitement les notions de mélange de couleurs • appliquer cette théorie aux situations concrètes • appliquer les consignes de la firme qui commercialise les produits colorants pour obtenir la teinte choisie • consulter et comprendre les modes d'emploi • tenir compte de l'état du cuir chevelu, des cheveux, de la couleur naturelle et du % de cheveux blancs • composer lui-même la couleur souhaitée • connaître la technique de préparation du mélange • exécuter la technique • être vigilant en ce qui concerne les quantités de produits • connaître la technique • exécuter la technique • connaître les techniques d'application • vérifier le mode d'emploi • sélectionner la technique appropriée • exécuter la technique • déterminer le temps de pose • vérifier le mode d'emploi • être vigilant • connaître la technique • exécuter la technique
--	---	---

	<p>2.3.13. émulsionner et rincer selon les besoins</p> <p>2.3.14. analyser les résultats</p> <p>2.3.15. réaliser une remédiation</p> <p>2.4. couper les cheveux</p> <p>2.4.1. installer le client</p> <p>2.4.2. compléter progressivement la fiche-client</p> <p>2.4.3. déterminer avec le client le type de coupe souhaitée</p> <p>2.4.4. préparer le poste de travail</p> <p>2.4.5. réaliser la coupe</p> <p>2.5. effectuer des permanentes et des soutiens</p> <p>2.5.1. installer le client</p> <p>2.5.2. compléter progressivement la fiche-client</p>	<ul style="list-style-type: none"> • connaître la technique • exécuter la technique • connaître les critères de réussite • appliquer ces connaissances à la situation particulière • connaître les différentes techniques de correction • appliquer ces techniques • idem précédemment • idem précédemment • interroger le client sur ses attentes • connaître les caractéristiques (implantation du cheveu, morphologie du visage, silhouette, style ...) qui correspondent à chaque coupe • proposer une coupe adaptée aux souhaits du client et à ses caractéristiques • idem précédemment • connaître parfaitement les différents types de coupe • maîtriser les techniques correspondantes • s'informer au sujet des nouveaux types de coupes et des techniques correspondantes • manipuler le matériel de coupe • exécuter la technique • idem précédemment • idem précédemment
--	---	--

	<p>2.5.3. déterminer l'état du cuir chevelu et la nature, l'état et la texture des cheveux</p> <p>2.5.4. déterminer avec le client le type désiré de coiffure</p> <p>2.5.5. préparer le poste de travail</p> <p>2.5.6. exécuter les étapes préliminaires : - préparer le produit - préparer les bigoudis - démêler les cheveux - choisir une méthode - enrouler les cheveux</p> <p>2.5.7. poser le produit de permanente sur chaque bigoudi</p> <p>2.5.8. vérifier la réaction du cheveu</p> <p>2.5.9. respecter le temps de pose</p> <p>2.5.10. appliquer la neutralisation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • idem précédemment • interroger le client sur ses attentes • proposer une coiffure adaptée aux souhaits du client et adaptée à ses cheveux • idem précédemment • connaître les notions de chimie intervenant dans le mécanisme de la permanente • lire les consignes données par la firme qui commercialise le produit • choisir un produit de permanente adapté au type de cheveux • choisir des bigoudis en fonction du résultat recherché • connaître la technique • appliquer la technique • connaître les différentes méthodes • sélectionner la plus adaptée • appliquer la méthode sélectionnée • connaître les différents types d'enroulage • sélectionner l'enroulage adéquat • appliquer la technique • connaître les techniques • vérifier le mode d'emploi • exécuter les techniques • être vigilant • connaître la technique • appliquer la technique • déterminer le temps de pose • vérifier le mode d'emploi • être vigilant • vérifier le mode d'emploi et appliquer les consignes prévues
--	---	---

	<p>2.5.11. rincer selon le produit utilisé</p> <p>2.5.12. analyser les résultats</p> <p>2.5.13. réaliser une remédiation</p> <p>2.5.14. effectuer un soin postopératoire</p> <p>2.6. réaliser une mise en plis</p> <p>2.6.1. installer le client</p> <p>2.6.2. compléter progressivement la fiche-client</p> <p>2.6.3. déterminer le style de coiffure</p> <p>2.6.4. préparer le poste de travail</p> <p>2.6.5. effectuer le montage de la mise en plis</p>	<ul style="list-style-type: none"> • exécuter la technique • idem que précédemment • idem que précédemment • idem que précédemment • connaître la technique • exécuter la technique • idem que précédemment • idem que précédemment • connaître les styles de coiffure en adéquation avec les caractéristiques morphologiques du visage, le type de chevelure, la coupe réalisée, le type de silhouette, l'âge, la mode... • connaître les coiffures qui permettent au client de se recoiffer aisément seul chez lui • observer le client • interroger le client • sélectionner un style en accord avec les souhaits du client et en adéquation avec sa propre morphologie, la nature de ses cheveux et avec la mode... et en fonction de capacités de se recoiffer seul • idem que précédemment • connaître les différentes techniques de mise en plis et leurs conséquences sur le style de coiffure (rouleaux, pinces, doigts) • sélectionner la mise en plis adéquate • sélectionner le matériel adéquat • tenir compte de l'aspect global que l'on souhaite donner à la coiffure (visualisation) • sélectionner les produits de coiffage
--	--	--

	<p>2.6.6 sécher les cheveux</p> <p>2.6.7. vérifier le séchage</p> <p>2.6.8. retirer les rouleaux</p> <p>2.6.9. réaliser la coiffure</p> <p>2.6.10. appliquer les produits de finition</p> <p>2.6.11. remplir la fiche client</p> <p>2.7. réaliser un brushing</p> <p>2.7.1. installer le client</p> <p>2.7.2. compléter progressivement la fiche client</p> <p>2.7.3. déterminer le style de coiffure</p> <p>2.7.4. préparer le poste de travail</p> <p>2.7.5. effectuer le brushing</p>	<ul style="list-style-type: none"> • appliquer la technique • déterminer le temps de séchage • connaître la technique • exécuter la technique • connaître la technique • exécuter la technique • connaître les différentes techniques de recoiffage • sélectionner les techniques adéquates • exécuter les techniques choisies • observer les volumes • mettre la morphologie en valeur par une répartition des volumes • connaître les différentes techniques choisies • sélectionner les différentes techniques • exécuter les techniques choisies • idem que précédemment • idem que précédemment • idem que précédemment • idem que précédemment • idem que précédemment • sélectionner les outils adéquats pour le style de coiffure choisi • sélectionner les produits de coiffages • connaître les techniques de séchage et leurs effets sur le style de coiffure • sélectionner la technique correspondant à la coiffure choisie
--	---	---

	<p>2.7.6. appliquer les produits de finition</p> <p>2.8. réaliser des coiffures, des chignons et des tressages de circonstances</p> <p>2.8.1. réaliser des coiffures de circonstances</p> <p>2.8.2. réaliser des chignons et des tressages</p> <p>2.9. raser et tailler la barbe, les favoris et la moustache</p> <p>2.9.1. installer le client et compléter progressivement sa fiche</p> <p>2.9.2. observer</p> <p>2.9.3. déterminer avec le client le résultat souhaité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • manipuler le matériel • appliquer la technique • utiliser éventuellement le fer à boucler • idem que précédemment • créer à partir des techniques de base, des mouvements de coiffure originaux en y associant éventuellement couleurs, ornements, produits spécifiques • adapter la coiffure de circonstance à la tenue vestimentaire • manipuler des cheveux longs ou des postiches • connaître les artifices augmentant les volumes • poser ces artifices <ul style="list-style-type: none"> - mèches + postiches - boudin et/ou couronne • connaître les techniques de chignons de base et tresses de base • réaliser leur montage • placer un ou plusieurs ornement(s) • idem que précédemment • analyser l'implantation du poil • connaître les styles correspondant à la morphologie du visage, à l'âge, à la silhouette... • interroger le client
--	---	---

	<p>2.9.4. effectuer des soins préopératoires (sens du poil, préparer la peau ...)</p> <p>2.9.5. préparer le poste de travail</p> <p>2.9.6. savonner la peau</p> <p>2.9.7. raser</p> <p>2.9.8. effectuer des soins postopératoires (crème, ...)</p> <p>10. placer et entretenir un postiche (y compris l'ajout de cheveux)**</p> <p>2.10.1. informer le client</p> <p>2.10.2. identifier les souhaits et besoins du client</p> <p>2.10.3. placer le postiche:</p> <p>2.10.4 entretenir le postiche (coupe, colore...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • suggérer un style en accord avec les souhaits du client et en relation avec sa morphologie.. • connaître la technique • exécuter la technique • idem que précédemment • connaître la technique • exécuter la technique • connaître la technique • exécuter la technique • connaître la technique • exécuter la technique • connaître les différents types • établir une estimation • poser des questions pertinentes • interroger avec tact • connaître la technique • appliquer la technique • connaître les différentes techniques • appliquer les différentes techniques
<p>3. FONCTION DE NETTOYAGE ET DE RANGEMENT DU MATÉRIEL ET DU POSTE DE TRAVAIL</p> <p>4. FONCTION D'ORGANISATION ET DE PLANIFICATION</p>	<p>3.1. nettoyer, ranger, entretenir et désinfecter le matériel correspondant à chaque opération réalisée ainsi que le poste de travail</p> <p>4.1. établir le planning des activités</p>	<ul style="list-style-type: none"> • s'obliger à le faire • connaître la technique • appliquer la technique • connaître les produits d'entretien et de désinfection • sélectionner le produit adéquat • répertorier les différents services à effectuer sur les différents clients • respecter la politique du salon

	4.2. organiser un agenda	<ul style="list-style-type: none"> déterminer le temps nécessaire à chaque opération en fonction des décisions du salon prendre en considération le souhait des clients d'être vite servis prendre en considération le souhait d'un client qui demande un service non prévu déterminer la chronologie des opérations répertorier les manifestations professionnelles situer les événements locaux (fêtes,...)
5. FONCTION D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ	5.1. respecter les règles de sécurité à l'égard du client et à son égard	<ul style="list-style-type: none"> connaître les règles les appliquer être vigilant
6. FONCTION DE VENTE	<p>6.1. vente</p> <p>6.1.1. proposer des services : soutien coiffure, coloration, ...</p> <p>6.1.2. proposer des produits de soins des cheveux</p> <p>6.1.3. proposer des produits de soins et de maquillage</p> <p>6.1.4. réaliser un étalage offrant une présentation agréable des produits à vendre</p> <p>6.2. facturation</p> <p>6.2.1. établir l'addition</p> <p>6.2.2. vérifier et encaisser l'argent du client</p>	<ul style="list-style-type: none"> connaître les techniques de vente appliquer ces techniques connaître les différents produits et leurs effets connaître les notions de colorimétrie proposer à la clientèle un maquillage adapté avoir des connaissances en matière de décoration du salon être vigilant, veiller à ne pas oublier de facturer un service effectué connaître les prix des différents services utiliser une caisse enregistreuse ou un clavier d'ordinateur utiliser les notions d'arithmétique utiliser les moyens de paiement adaptés au type de clientèle

** Une discussion a eu lieu sur l'activité "postiche". Finalement, cette tâche a été maintenue au niveau du profil de l'ouvrier, mais en la limitant à l'entretien du postiche.