

## **CCPQ**

Bd Pachéco - 19 - boîte 0  
1010 Bruxelles

Tél. : 02 210 50 65

Fax : 02 210 55.33

Email : [ccpq@profor.be](mailto:ccpq@profor.be)  
[www.enseignement.be](http://www.enseignement.be)

**SERVICES AUX PERSONNES**

**SOINS DU CORPS**

**PATRON COIFFEUR / PATRONNE COIFFEUSE**

**PROFIL DE QUALIFICATION**

Validation par la C.C.P.Q.

Le 19 avril 2001

## LE METIER

Le patron coiffeur est un coiffeur qui est responsable de son propre salon de coiffure; soit en travaillant seul, soit en engageant un ou plusieurs coiffeurs salariés. Dans ce dernier cas, il doit évidemment sélectionner intelligemment son personnel et le gérer avec efficacité.

Le patron coiffeur doit évidemment prendre les décisions appropriées en matière de gestion d'entreprise.

Remarque : Il s'agit d'une nouvelle version du profil de qualification.

FONCTIONS	ACTIVITES	COMPÉTENCES
<b>1. TENIR LA COMPTABILITE</b>	<p>1.1. Gérer les opérations relatives à l'achat des marchandises.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etablir les bons de commande.</li> <li>- Réceptionner la marchandise.</li> <li>- Vérifier l'adéquation bon de commande / facture / bon de livraison, par rapport au contrat de prestation de services.</li> <li>- Payer la facture.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer la technique.</li> <li>• Utiliser l'outil informatique.</li> <li>• Vérifier si la marchandise correspond au bon de livraison.</li> <li>• Vérifier si la facture correspond bien à ce qui a été commandé et livré ou effectué.</li> <li>• Vérifier la somme à payer en fonction du bon de commande, du bon de livraison, du contrat de prestation de service.</li> <li>• Répertorier les différents documents de paiement.</li> <li>• Sélectionner le mode de paiement.</li> <li>• Appliquer les techniques de rédaction des documents.</li> </ul>
	<p>1.2. Gérer les opérations relatives aux salaires.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Déterminer son salaire.</li> <li>- Etablir le salaire de son personnel ou le faire calculer par un secrétariat social.</li> <li>- Payer les salaires.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collationner les informations nécessaires</li> <li>• Vérifier le montant proposé par le service social.</li> <li>• Décoder les éléments du calcul effectué.</li> <li>• Répertorier les différents documents de paiement.</li> <li>• Sélectionner le mode de paiement.</li> <li>• Appliquer les techniques de rédaction des documents.</li> <li>• Respecter les procédures légales.</li> </ul>
	<p>1.3. Gérer les opérations relatives aux inventaires</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enregistrer les mouvements et le niveau du stock des différents produits.</li>   <li>- Assurer le suivi des opérations liées à l'inventaire.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Noter les sorties de produits, d'après les informations reçues.</li> <li>• Encoder la sortie des produits, à l'aide d'un système informatisé et manuel de gestions de stocks.</li>   <li>• Effectuer un inventaire physique, en respectant la (les) législation(s) en vigueur.</li> <li>• Comparer l'inventaire physique à l'inventaire théorique enregistré.</li> <li>• Rechercher les raisons des éventuelles différences.</li> <li>• Apporter les modifications nécessaires sur le document théorique.</li> </ul>
	<p>1.4. Gérer les opérations relatives aux recettes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier les recettes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer les tarifs, en respectant la législation.</li> <li>• Vérifier les notes des clients sur base de leur fiche.</li> <li>• Comparer le montant établi à ce qui a été notifié au client.</li> <li>• Enregistrer les paiements au comptant.</li> </ul>
	<p>1.5. Choisir le forfait ou la comptabilité normale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître les avantages et les inconvénients de chacune des deux formules.</li> <li>• Comparer les deux formules et sélectionner la solution qui convient le mieux.</li> </ul>
	<p>1.6. Tenir à jour les documents que la loi impose :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les tarifs pratiqués, un livre de recettes, un facturier d'entrée, de sortie, un livre d'inventaire et un livre de trésorerie.</li>   <li>- Remplir les documents légaux relatifs à la T.V.A.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer les législations en matière d'affichage des prix.</li>   <li>• Appliquer les législations relatives aux livres de comptabilité.</li> <li>• Connaître les différentes rubriques intervenant dans les livres comptables imposés.</li> <li>• Classer les paiements en recettes salon - recettes vente.</li> <li>• Tenir à jour le livre des recettes en tenant compte du classement en plusieurs rubriques.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventiler correctement les factures.</li> <li>• Répertorier les différentes factures.</li> <li>• Classer les factures.</li> <li>• Tenir à jour les facturiers en tenant compte des classements effectués.</li> <li>• Utiliser des logiciels adéquats.</li> <li>• Personnaliser des logiciels.</li> <li>• Effectuer correctement la facturation.</li> </ul>
<b>2. ASSURER LA POLITIQUE D'INVESTISSEMENT DE L'ENTREPRISE, SON EVOLUTION ET SA MAINTENANCE</b>	2.1. Déterminer les besoins d'investissement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablir les possibilités financières.</li> <li>• S'informer au sujet des différents types d'exploitations commerciales.</li> <li>• Réaliser une étude de marché et d'implantation en fonction de l'objectif que l'on poursuit.</li> <li>• Ajuster son choix, le cas échéant.</li> <li>• Connaître les techniques d'amortissement.</li> <li>• Interroger les partenaires (comptables, ...) sur les possibilités d'investissement.</li> </ul>
	2.2. Déterminer une politique d'investissement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cerner les besoins en fonction de la politique commerciale : actualiser l'étude de marché et réévaluer les besoins.</li> </ul>
	2.3. Installer le salon	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sélectionner l'équipement et le petit matériel en fonction de la politique d'exploitation de l'entreprise et décider de l'achat.</li> </ul>
	2.4. Gérer la maintenance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser différents types de contrat d'entretien (service après vente, ...)</li> </ul>
<b>3. ASSURER LA POLITIQUE COMMERCIALE</b>	3.1. Déterminer la clientèle que l'on veut cibler (tranche d'âge, caractéristiques socio-économiques).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'informer sur les habitudes de dépenses des différents groupes socio-économiques.</li> <li>• Sélectionner un créneau susceptible d'être rentable dans un contexte concurrentiel.</li> </ul>
	3.2. Déterminer ou modifier sa présentation, son image de marque pour attirer le groupe ciblé.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'informer au sujet des habitudes, des attentes, des motivations du groupe ciblé.</li> <li>• Construire sa présentation et/ou son implantation sur base de ces éléments d'information.</li> </ul>
	3.3. S'intéresser aux tendances du marché de la coiffure.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collationner les informations relatives au marché de la coiffure.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablir des contacts avec les firmes.</li> <li>• Déterminer les tendances qui sont présentées dans les informations ou par les représentants.</li> </ul>
3.4. Déterminer les services à proposer en fonction des tendances déterminées et de la clientèle .	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier le profil de la clientèle (tranche d'âge, caractéristiques socio-économiques,...) afin d'adapter ses services en conséquence.</li> <li>• Analyser dans quelle mesure la clientèle va acheter tel ou tel service.</li> </ul>
3.5. Déterminer les produits à vendre en fonction des tendances déterminées et de la clientèle du salon.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser dans quelle mesure la clientèle va acheter tel ou tel produit.</li> </ul>
3.6. Déterminer la quantité de produits à acheter pour assurer les services proposés et la vente des produits.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'informer de l'état des stocks.</li> <li>• Evaluer les besoins futurs.</li> <li>• Calculer la quantité à commander.</li> </ul>
3.7. Négocier l'achat de ces produits	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Susciter des offres.</li> <li>• Analyser et comparer les offres.</li> <li>• Acheter au meilleur rapport qualité/prix.</li> </ul>
3.8. Etablir les prix de vente des différents produits, des différents services  – Des produits.  – Des services.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablir le prix de revient.</li> <li>• Déterminer les marges bénéficiaires (le brut et le net).</li> <li>• Calculer les prix de vente.</li> <li>• Etablir le temps moyen à accorder aux différents services.</li> <li>• Etablir le prix de la main d'œuvre.</li> <li>• Déterminer sa marge bénéficiaire.</li> <li>• Calculer les prix des différents services.</li> <li>• Analyser d'autres formules de rentabilité.</li> </ul>
3.9. Organiser la communication, l'animation commerciale, la promotion du salon.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posséder des notions de techniques de communication.</li> <li>• Sélectionner une technique publicitaire adaptée.</li> <li>• Identifier les motivations de la clientèle (réaction ou non aux offres promotionnelles, aux "menus"</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>proposés, ...)</li> <li>Analyser les statistiques relatives à l'évolution du comportement du consommateur, de l'évolution de la fréquentation moyenne des salons de coiffure.</li> <li>S'informer de l'évolution du comportement du consommateur, de l'évolution de la fréquentation moyenne des salons de coiffure.</li> <li>Tirer les conclusions et établir une stratégie adaptée.</li> <li>Construire des présentations attractives, mettre en évidence les articles vedettes et les promotions.</li> </ul>
	3.10. Organiser le confort de la clientèle .	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organiser une atmosphère accueillante.</li> <li>Respecter la législation et les règles appropriées.</li> </ul>
	3.11. Analyser l'impact de l'événement ou de la mode sur la vie du salon.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déterminer les événements susceptibles d'influencer la vie du salon.</li> <li>Evaluer l'impact de l'événement et/ou de la mode sur les attentes des clients</li> </ul>
<b>4. ASSURER LA GESTION DU PERSONNEL</b>	4.1. Engager un personnel adéquat (personnel de coiffure et d'entretien).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer la législation en matière de contrat de travail.</li> <li>Déterminer les besoins objectifs en termes de nombre de personnes et de profil de personnel.</li> <li>Concevoir une équipe de personnes ayant des spécificités complémentaires.</li> </ul>
	4.2. Etablir les horaires du personnel, des vacances ,les activités.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser objectivement les périodes de haute et de basse fréquentation, en fonction du type de salon et de son implantation.</li> <li>Concevoir les horaires en fonction de ces informations et appliquer la législation sur le temps de travail.</li> <li>Appliquer la législation sur l'hygiène et la sécurité dans le travail.</li> <li>Appliquer la législation sociale.</li> </ul>
	4.3. Organiser des réunions de travail sur la problématique du chiffre d'affaires.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer des réunions de travail et/ou établir des données précises à communiquer en réunion (chiffre d'affaires, indice de performance Individuelle, ...)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechercher une personne ressource</li> <li>• Augmenter le chiffre d'affaires.</li> <li>• Répertorier les différentes manières d'augmenter le chiffre d'affaires et préciser la manière de les mettre en œuvre.</li> <li>• Analyser les statistiques relatives à l'évolution du comportement du consommateur, de l'évolution de la fréquentation moyenne des salons de coiffure et tirer les conclusions.</li> <li>• Etablir une stratégie adaptée.</li> </ul>
4.4. Gérer les ressources humaines.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Animer une équipe.</li> <li>• Stimuler le personnel.</li> <li>• Répertorier les différentes manières de stimuler le personnel.</li> <li>• Repérer les problèmes relationnels et concevoir une procédure pour les résoudre.</li> </ul>
4.5. Organiser des formations.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les besoins de l'entreprise.</li> <li>• S'informer sur les différents types de formations existant sur le marché et leur rapport qualité prix.</li> <li>• Sélectionner une ou plusieurs formation(s) adéquate(s).</li> <li>• Négocier ces formations.</li> <li>• Organiser la transmission des informations reçues.</li> </ul>
4.6. Surveiller le travail du personnel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déterminer les critères de qualité des différentes tâches exécutées dans un salon en respectant les règles d'hygiène du personnel, de sécurité et d'environnement.</li> <li>• Vérifier l'utilisation optimale des produits et l'utilisation adéquate de l'équipement et du petit matériel.</li> </ul>
4.7. Assurer la formation d'un apprenti et/ou d'un stagiaire.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Donner des consignes précises quant aux tâches à exécuter et quant à la manière d'exécuter ces tâches.</li> <li>• Veiller à la bonne exécution des tâches et intervenir à temps.</li> <li>• Etablir un rapport d'appréciation.</li> </ul>

<b>5. POURSUIVRE SA FORMATION TECHNIQUE ET PRATIQUE</b>	5.1. « Garder la main » en développant sa créativité.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exploiter de manière créative toutes les compétences techniques de base maîtrisées par le coiffeur.</li> </ul>
	5.2. Evaluer ses propres besoins du point de vue technique, artistique et pratique.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser la situation, faire son auto-évaluation et tirer les conclusions.</li> </ul>
	5.3. Rechercher des ressources en matière de formation technique, artistique et pratique.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'informer des offres de formation.</li> <li>• Utiliser les moyens de diffusion de la profession (Internet, clubs, revues, manifestations professionnelles, centres de formation, ...).</li> </ul>
	5.4. S'adapter à l'évolution pratique et technique du métier.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se tenir informé, analyser et choisir les nouveaux produits.</li> <li>• Se tenir informé, analyser et choisir les nouvelles techniques.</li> <li>• Prendre en compte l'évolution des comportements.</li> </ul>
	5.5. Rechercher des informations en matière de gestion.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les sources d'information qui permettent d'actualiser les connaissances.</li> </ul>
	5.6. Se conformer aux nouvelles directives.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre en compte les nouvelles directives.</li> </ul>
	5.7. Evaluer ses propres besoins du point de vue de la gestion sociale, fiscale et commerciale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser la situation, faire son auto-évaluation et tirer les conclusions.</li> </ul>