
Directives sur le règlement sur les examens

Examen professionnel supérieur de Coiffeuses et Coiffeurs

Directives sur le règlement sur les examens

Examen professionnel supérieur de Coiffeuses et Coiffeurs

Table des matières

1	Introduction	3
1.1	Objectif des directives	3
1.2	Image professionnelle	3
1.3	Organisation	4
2	Processus administratif	5
3	Domaines opérationnels	6
4	Examen	6
4.1	Organisation et déroulement	7
4.1.1	1 ^{ère} partie: Travail de diplôme: Etablir un business plan	7
4.1.2	2 ^{ème} partie: Marketing	9
4.1.3	3 ^{ème} partie: Gestion financière	9
4.1.4	4 ^{ème} partie: Gestion d'entreprise	9
5	Aperçu des parties d'examen et des notes	10
6	Compétences par domaine opérationnel	11
6.1	1 ^{er} domaine opérationnel Gestion d'entreprise	11
	Description du domaine opérationnel	11
	Compétences exigées	11
6.2	2 ^{ème} domaine opérationnel Ressources humaines	12
	Description du domaine opérationnel	12
	Compétences exigées	12
6.3	3 ^{ème} domaine opérationnel Gestion financière	13
	Description du domaine opérationnel	13
	Compétences exigées	13
6.4	4 ^{ème} domaine opérationnel Marketing	14
	Description du domaine opérationnel	14
	Compétences exigées	14

1 Introduction

La maîtrise fédérale de coiffeuse / coiffeur s'acquiert par la réussite de l'examen professionnel supérieur, où sont examinées les compétences acquises dans les domaines opérationnels, interconnectées à la pratique professionnelle. Ces compétences ont été contrôlées dans une procédure avec des professionnels, et rassemblées dans un profil de compétences. L'impact était mis sur des situations de travail quotidiennes que la coiffeuse / le coiffeur titulaire du certificat fédéral de capacité doit maîtriser pour exercer son métier. Ce profil de compétences est disponible sur le site de **coiffureSUISSE** (www.coiffuresuisse.ch).

1.1 Objectif des directives

Ces directives donnent aux candidats un aperçu de l'examen professionnel supérieur. Elles reposent sur le règlement sur l'examen professionnel supérieur pour les coiffeuses / coiffeurs du 2 octobre 2013.

Ces directives contiennent :

- Toutes les informations importantes pour la préparation et le déroulement de l'examen professionnel supérieur
- Des informations sur les quatre domaines opérationnels
- Une description détaillée de l'examen professionnel supérieur
- Un résumé des compétences par domaine opérationnel

1.2 Image professionnelle

Domaine professionnel

Les coiffeuses et coiffeurs titulaires du diplôme fédéral dirigent leur propre salon, conformément aux principes d'économie d'entreprise. Ils définissent la stratégie d'entreprise et l'appliquent en collaboration avec leurs collaborateurs.

Les principales compétences opérationnelles professionnelles

Les coiffeuses et coiffeurs titulaires du diplôme fédéral définissent les principes normatifs de leur activité commerciale, développent leur stratégie d'entreprise et les fixent dans un business plan. Ils appliquent de manière autonome leur stratégie d'entreprise en collaboration avec leurs collaborateurs, et la contrôlent régulièrement.

Les coiffeuses et coiffeurs titulaires du diplôme fédéral connaissent les aspects de l'acquisition de nouveaux collaborateurs, stimulent les collaborateurs par une initiation et des dialogues professionnels; ils gèrent correctement les ressources humaines et les départs de collaborateurs.

Les coiffeuses et coiffeurs titulaires du diplôme fédéral gèrent parfaitement les finances de leur salon. Ils établissent les budgets, calculent les prix de manière réaliste, procèdent à des investissements, et tiennent une comptabilité correcte.

Les coiffeuses et coiffeurs titulaires du diplôme fédéral développent des concepts de marketing pour acquérir de nouveaux clients à long terme, et fidéliser la clientèle existante.

Les coiffeuses et coiffeurs titulaires du diplôme fédéral agissent de manière professionnelle, en adéquation avec leur activité commerciale et leur stratégie d'entreprise. Ils sont ainsi capables de gérer leur salon avec succès sur le plan financier.

Exercice du métier

Les coiffeuses et coiffeurs titulaires du diplôme fédéral sont des chefs d'entreprise. Ils emploient leurs connaissances de gestion et leurs expériences pratiques de manière ciblée, pour assurer le succès de l'entreprise. Ils assument des tâches polyvalentes de gestion d'affaires et de ressources humaines, et représentent le salon envers les tiers et les bailleurs de fonds.

Contribution du métier à la société, l'économie, la nature et la culture

Les coiffeuses et coiffeurs titulaires du diplôme fédéral fournissent une contribution importante pour la branche de la coiffure. Une gestion d'entreprise réussie garantit la qualité de ses prestations. Ils veillent également à promouvoir la relève professionnelle. Ils créent des places de travail pour du personnel qualifié et fournissent ainsi une contribution importante à l'économie.

Leur stratégie d'entreprise établit la promotion et la sauvegarde du bien-être de la clientèle. Ils suivent de près les tendances internationales, et les intègrent favorablement à leur propre activité commerciale.

Comme chefs d'entreprise, les coiffeuses et coiffeurs titulaires du diplôme fédéral veillent à utiliser des produits écologiques et économiques. En travaillant, ils suivent scrupuleusement les prescriptions de prévention de la santé, de sécurité au travail et de protection de l'environnement.

1.3 Organisation

Toutes les tâches liées à l'octroi du diplôme sont déléguées à une **commission d'examen**, composée de 7-9 membres, nommée par le comité central de **coiffureSUISSE** pour une période administrative de 4 ans. La liste détaillée des tâches de la commission d'examen figure au chiffre 2.2 du règlement d'examen.

Pour le déroulement de l'examen professionnel supérieur, la commission d'examen nomme un **responsable d'examen**, qui est chargé, sur place, de l'exécution organisationnelle, de l'accompagnement des experts et des réponses aux questions des candidats. A une séance de notes, il informe la commission d'examen du déroulement de l'examen professionnel supérieur et propose l'octroi des diplômes.

Les **experts** sont chargés du déroulement et de l'évaluation des examens écrits et oraux. La liste des experts est envoyée aux candidats 4 semaines avant le début de l'examen professionnel supérieur. En cas de conflit d'intérêts avec un ou plusieurs experts (anciens collaborateurs, supérieurs hiérarchiques, etc.), ils peuvent, jusqu'à 2 semaines avant le début de l'examen, soumettre à la commission d'examen une requête de changement d'experts.

Comme **secrétariat d'examen**, la commission d'examen a désigné le secrétariat de **coiffureSUISSE**, qui publie l'examen professionnel supérieur, au moins 5 mois à l'avance, confirme l'admission des candidats à s'y présenter, rédige et envoie les certificats. Pour tout renseignement, les candidats peuvent s'adresser au secrétariat d'examen.

coiffureSUISSE
Moserstrasse 52
Case postale 641
3000 Berne 22
031 335 17 00
bildung@coiffuresuisse.ch

2 Processus administratif

Description des étapes que les candidats ont à franchir pour se présenter à l'examen, et des conditions à remplir.

1^{ère} étape: Publication de l'examen professionnel supérieur

L'examen professionnel supérieur est publié au moins 5 mois à l'avance, dans les trois langues nationales.

La publication contient les informations suivantes:

- Dates des épreuves
- Taxe d'examen
- Adresse d'inscription
- Délai d'inscription
- Déroulement de l'examen

Les dates et formulaires sont disponibles sur Internet sous www.coiffuresuisse.ch.

2^{ème} étape: Vérification des conditions d'admission à se présenter

Les candidats vérifient s'ils remplissent les conditions pour se présenter, qui figurent au chiffre 3 du règlement sur l'examen.

L'expérience professionnelle exigée, soit au moins un an comme coiffeuse ou coiffeur, doit être achevée à la date de l'examen professionnel.

3^{ème} étape: Inscription à l'examen professionnel supérieur

Pour s'inscrire, les candidats utilisent le formulaire prescrit, auquel ils annexent:

- Un résumé de la formation professionnelle accomplie et de l'expérience pratique;
- Une copie du brevet de coiffeuse / coiffeur et des certificats de travail;
- La mention de la langue d'examen;
- Une copie de la carte d'identité, avec photo
- L'indication de leur numéro d'assurance sociale (AVS).

4^{ème} étape: Décision sur l'admission à se présenter

Au moins 3 mois avant l'examen professionnel supérieur, les candidats reçoivent la décision écrite sur leur admission à se présenter. Cette admission suppose la remise du travail de diplôme en temps voulu. Toute décision négative est motivée et indique les voies de recours.

Simultanément à la décision d'admission à se présenter à l'examen, les candidats reçoivent le fil conducteur pour effectuer leur travail de diplôme. Ce fil est également disponible sur le site de **coiffureSUISSE**.

5^{ème} étape: Paiement de la taxe d'examen

Une fois admis à se présenter à l'examen professionnel supérieur, les candidats paient la taxe d'examen.

6^{ème} étape: Remise du travail de diplôme

6 semaines avant l'examen, les candidats remettent leur travail de diplôme au secrétariat d'examen, en double exemplaire.

7^{ème} étape: Réception de la convocation

Au moins 4 semaines avant l'examen, les candidats reçoivent une convocation contenant:

- Le programme d'examen, qui indique le lieu et la date de l'examen, ainsi que le matériel auxiliaire autorisé;
- La liste des experts.

8^{ème} étape: Le cas échéant, formuler une requête pour changer d'experts

En cas de conflit d'intérêts avec un ou plusieurs experts (anciens collaborateurs, supérieurs hiérarchiques, etc.), les candidats peuvent, jusqu'à 2 semaines avant l'examen, adresser une requête à la commission d'examen, pour demander un changement d'experts. La requête doit être explicite et vraisemblable..

3 Domaines opérationnels

L'examen professionnel supérieur se fonde sur 4 domaines opérationnels, qui englobent thématiquement les compétences professionnelles exigées. Ces compétences se vérifient à l'examen professionnel supérieur sur la base d'exercices unitaires interconnectés. L'examen comprend 4 domaines opérationnels:

- D1: Gestion d'entreprise
- D2: Ressources humaines
- D3: Gestion financière
- D4: Marketing

D1: Gestion d'entreprise

Le domaine opérationnel Gestion d'entreprise comprend des compétences comme la définition de bases normatives pour sa propre entreprise, le développement d'une stratégie commerciale et la planification de la mise en œuvre stratégique en équipe.

D2: Ressources humaines

Le domaine opérationnel Ressources humaines inclut l'acquisition de nouveaux collaborateurs, leur motivation par une initiation professionnelle et des dialogues, l'administration correcte des ressources humaines et les modalités de départ de collaborateurs.

D3: Gestion financière

Dans le domaine opérationnel Gestion financière, les candidats maîtrisent la gestion de leur entreprise: établir des budgets, calculer les prix de manière réaliste, procéder à des investissements et tenir correctement la comptabilité.

D4: Marketing

Dans le domaine opérationnel Marketing, les candidats savent développer des concepts de marketing pour acquérir de nouveaux clients et fidéliser la clientèle actuelle.

La description complète des compétences par domaine opérationnel figure au chiffre 6.

4 Examen

A l'examen professionnel supérieur, les candidats démontrent qu'ils maîtrisent des questions pratiques complexes. Les compétences théoriques et pratiques acquises dans les quatre domaines opérationnels sont examinées sur la base d'exercices interconnectés.

L'examen professionnel supérieur consiste en la rédaction d'un travail de diplôme, deux examens écrits et deux examens oraux. Il couvre les compétences principales de tous les domaines opérationnels.

4.1 Organisation et déroulement

L'examen comporte quatre parties.

Préparation			Examen	
1 ^{ère} partie: Projet	1 ^{ère} partie: Projet	2 ^{ème} partie: Marketing	3 ^{ème} partie: Gestion finan- cière	4 ^{ème} partie: Gestion d'entreprise
Business Plan D1 – D4	Dialogue sur le planning commercial D1 – D4	Dialogue avec les experts D4	Examen écrit D3	Gestion d'entreprise, écrit D1 – D3
semaine 14	semaine 0			

Le travail de diplôme est rédigé avant l'examen. 8 semaines sont mises à disposition. L'examen s'étend sur 2 jours.

Ci-après, les parties d'examen sont décrites en détail:

4.1.1 1^{ère} partie: Travail de diplôme: Etablir un business plan

La 1^{ère} partie de l'examen professionnel supérieur comprend le travail de diplôme <business plan>, ainsi que la présentation du travail de diplôme sous forme d'une présentation à une banque (voir le chiffre 4.1.2).

1^{ère} partie: Position d'examen Travail de diplôme

Le but du travail de diplômé est d'établir un business plan concernant un salon à créer ou à reprendre.

Le business plan contient les éléments suivants:

- Résumé analytique
- Entreprise (idée commerciale, vision, forme juridique, emplacement, équipement du salon)
- Produits et services
- Marché et clientèle
- Concurrence
- Marketing
- Gestion et organisation
- Personnel (nombre, salaire, formation)
- Analyse de risques
- Finances (planning financier et financement)
- Etapes de réalisation

Les candidats reçoivent l'énoncé 14 semaines avant le premier jour d'examen. Ils disposent de 8 semaines pour rédiger le travail de diplôme, à rendre 6 semaines avant le premier jour d'examen. Le business plan doit contenir entre 25 et 40 pages, annexes incluses.

Genre d'examen

Écrit

Domaine/s opérationnel/s

Les candidats élaborent un travail de diplôme en 8 semaines, dans les domaines opérationnels D1 Gestion d'entreprise, D2 Ressources humaines, D3 Gestion financière et D4 Marketing.

Durée

La durée de préparation est de 8 semaines.

Evaluation

La prestation des candidats est évaluée d'après le business plan, à savoir s'il est complet, réaliste et compréhensible. L'observation des conditions cadres formelles est également notée.

Le travail de diplôme écrit obtient une note partielle.

1^{ère} partie: Position d'examen Dialogue sur le business plan

Cette position d'examen consiste en un «dialogue avec une banque», où les candidats présentent et discutent leur business plan. Pendant 5 minutes, ils expliquent avec clarté et conviction le contenu principal de leur travail de diplôme à des „représentants de la banque“.

Puis les experts posent des questions à développer sur le business plan, pour vérifier si les candidats savent expliquer leur travail et le motiver, et pour voir s'ils sont capables d'y réfléchir de manière critique.

Genre d'examen

Oral

Domaine/s opérationnel/s

Cette position d'examen comprend les domaines opérationnels D1 Gestion d'entreprise, D3 Gestion financière et D4 Marketing.

Durée

25 minutes (5 minutes de présentation, 20 minutes de dialogue professionnel)

Evaluation

La prestation des candidats s'évalue en fonction des données principales de la présentation, en tenant compte de la précision, de l'exactitude et de la compréhension des réponses, ainsi que de la capacité de réflexion des candidats. La technique de présentation choisie n'est pas notée.

Le dialogue sur le business plan donne une note partielle.

Note de la 1^{ère} partie d'examen

La note globale de la première partie d'examen Travail de diplôme se compose de la moyenne des notes partielles des positions d'examen 1 "Travail de diplôme" et 2 "Dialogue sur le business plan". La note globale de la première partie d'examen compte double.

4.1.2 2^{ème} partie : Marketing

La 2^{ème} partie vérifie les compétences dans le domaine du marketing. Il s'agit de questions générales sur le domaine opérationnel Marketing, ainsi que sur le concept de marketing présenté dans le travail de diplôme "Business Plan".

Au cours d'un dialogue avec deux experts, les candidats répondent à diverses questions du domaine opérationnel Marketing. Ils exposent les réflexions qu'ils se sont faites quant à la conception et à la mise en œuvre du concept de marketing présenté dans leur business plan.

Genre d'examen

Oral

Domaine/s opérationnel/s

Les candidats passent un examen oral du domaine opérationnel D4 Marketing.

Durée

30 minutes

Evaluation

La prestation des candidats est évaluée en fonction de la qualité des réponses fournies, d'un point de vue professionnel. La lisibilité et la force du concept de marketing par rapport à la stratégie d'entreprise sont également centrales.

4.1.3 3^{ème} partie: Gestion financière

A cet examen, les candidats démontrent qu'ils disposent du savoir-faire professionnel et qu'ils sont capables de prendre des décisions sur la base d'analyses. Plusieurs genres de questions sont posées. Les candidats répondent à des questions ouvertes ou fermées sur le savoir/la compréhension, ainsi qu'à de petits cas pratiques.

Genre d'examen

Ecrit

Domaine/s opérationnel/s

Dans le cadre d'un examen écrit, les candidats sont interrogés sur leurs compétences dans le domaine opérationnel H3 Gestion financière.

Durée

180 minutes

Evaluation

L'évaluation de la prestation des candidats dépend de l'exactitude des solutions données en comptabilité et calcul des prix. La clarté et la pertinence de l'analyse de la situation financière de l'entreprise sont également primordiales.

La 3^{ème} partie d'examen donne lieu à une note.

4.1.4 Teil 4: Gestion d'entreprise

A cet examen, les candidats travaillent sur plusieurs petits cas pratiques (minicas), décrivant des situations professionnelles. Ils répondent à des questions professionnelles ou méthodologiques, procèdent à une ana-

lyse ou à un jugement, réfléchissent à leur rôle, ou déterminent un potentiel d'améliorations pour des événements/actions passées.

Genre d'examen

Écrit

Domaine opérationnel

Dans la 4^{ème} partie, les compétences du domaine opérationnel D1-D4 sont examinées sur la base de minicas, et l'accent est mis sur D2 Ressources humaines.

Durée

120 minutes

Évaluation

L'évaluation de la prestation des candidats dépend de l'exactitude des réponses données au niveau professionnel. La capacité de réflexion des candidats comme dirigeants est également évaluée.

L'examen écrit des minicas donne lieu à une note.

5 Aperçu des parties d'examen et des notes

Le tableau qui suit donne un aperçu des parties d'examen, horaires et notes.

Partie d'examen	Genre d'examen	Horaire	Pondération	
1 Travail de diplôme				2
• Établir un business plan	Écrit	8 semaines (préparé auparavant)		
• Dialogue sur le business plan	Oral	25 min.		
2 Dialogue avec des experts Marketing	Oral	30 min.		1
3 Gestion financière	Écrit	180 min.		1
4 Gestion d'entreprise	Écrit	120 min.		1
		Total	355 min.	

6 Compétences par domaine opérationnel

6.1 1^{er} domaine opérationnel Gestion d'entreprise

Description du domaine opérationnel

Les coiffeuses et coiffeurs titulaires de la maîtrise fédérale établissent les principes normatifs de la gestion de leur activité commerciale. Sur cette base, ils vérifient plusieurs modèles commerciaux, définissent leur stratégie ainsi que le concept de marketing qui l'appuie, et en informent leurs collaborateurs.

Ils occupent les fonctions internes de manière ciblée et déterminent l'exécution des tâches, dont ils contrôlent régulièrement l'utilité, l'efficacité et la faisabilité et, le cas échéant, les optimisent. Ils dirigent des projets ou des projets partiels, selon les techniques et méthodes de gestion de projet actuelles.

Ils sont responsables du respect des prescriptions sur la sécurité au travail et la prévention de la santé (ASA), appliquent pour ce faire des mesures concrètes, et en informent leurs collaborateurs.

Compétences exigées

Les coiffeuses et coiffeurs titulaires de la maîtrise fédérale

savent

- Formuler de façon ciblée les principes normatifs utiles à leur activité commerciale, les communiquer à leur équipe et en garantir l'application;
- Définir la stratégie d'entreprise par l'examen de plusieurs modèles commerciaux, établir le concept de marketing et le planning annuel de l'entreprise;
- Occuper les fonctions internes en fonction des capacités et intérêts des collaborateurs;
- Analyser et optimiser les processus de travail et les structures du salon, en fonction des heures d'ouverture et de présence des collaborateurs;
- Diriger des projets moyens à semi-grands avec professionnalisme;
- Garantir l'application des normes ASA dans leur salon;

ont

- Des connaissances approfondies du développement de visions et de principes fondamentaux;
- Des connaissances approfondies des méthodes et instruments de développement de stratégies, de leurs facteurs de réussite et de leurs embûches;
- Des connaissances approfondies des interconnexions économiques;
- Des connaissances approfondies pour définir et optimiser des processus de travail et des structures selon des critères d'efficacité;
- Des connaissances approfondies des techniques et méthodes actuelles de gestion de projets;
- Une profonde compréhension des normes MDF;

sont

- Conscients de leur rôle dirigeant dans la mise en œuvre de stratégies;
- Conscients de l'importance d'avoir un concept clients/salon clairement défini;
- Conscients qu'il faut déléguer les fonctions internes de manière à exploiter les ressources existantes de façon optimale.

Description du domaine opérationnel

Les coiffeuses et coiffeurs titulaires de la maîtrise fédérale recrutent du personnel apte, sur la base de processus de travail existants, pour compléter leur équipe. Ils rédigent des offres d'emploi, lisent les documents reçus, mènent des entretiens de candidature et organisent des journées de stages d'initiation. En cas de décision positive, ils règlent les dispositions contractuelles et préparent l'entrée en service. Ils accompagnent les nouveaux collaborateurs activement pendant la période d'essai qui, une fois achevée, donne lieu à une évaluation des prestations orientée sur des critères professionnels.

Dans le cadre de bilans personnels de compétence réguliers, ils discutent avec leurs collaborateurs des résultats projetés et réalisés, ainsi que du chiffre d'affaires, définissent de nouveaux objectifs et prévoient des mesures de développement. Les coiffeuses et coiffeurs titulaires de la maîtrise fédérale fixent des critères de présentation esthétique des collaborateurs, et les épaulent dans leur mise en œuvre.

Dans le cadre de départ de collaborateurs, ils discutent le processus pendant la période de résiliation avec le collaborateur concerné et réfléchissent à l'attitude à adopter, en fonction des conséquences de ce départ.

Les coiffeuses et coiffeurs titulaires de la maîtrise fédérale assument également toutes les tâches administratives liées aux ressources humaines.

Compétences exigées

Les coiffeuses et coiffeurs titulaires de la maîtrise fédérale

savent

- Recruter du personnel capable pour compléter leur équipe, sur la base de standards existants;
- Former et accompagner solidement les nouveaux collaborateurs pendant la phase d'initiation;
- Préparer et mener des entretiens avec les collaborateurs, pour comparer les prestations fournies et leur attitude avec les objectifs prévus, et en déduire des mesures à adopter;
- Gérer le départ d'un collaborateur de manière appropriée et professionnelle;
- En fonction de la culture du salon souhaitée, fixer des critères de présentation esthétique des collaborateurs et les appliquer;
- Assumer avec professionnalisme toutes les tâches administratives des ressources humaines;

ont

- Des connaissances en matière de recrutement de personnel (acquisition et sélection de personnel);
- Des connaissances des principaux facteurs liés à l'initiation de nouveaux collaborateurs, à la conduite d'entretiens, à la formation et à la communication;
- Des connaissances approfondies des normes essentielles et des aspects centraux du déroulement d'un entretien d'évaluation;
- Des connaissances approfondies de l'impact de la présentation esthétique sur des tierces personnes;
- Des connaissances approfondies en matière d'entretiens de démission ouverts;
- Des connaissances des droits et devoirs du salarié et du patron en cas de résiliation des rapports de travail;
- Des connaissances approfondies en matière d'assurances et de contrats;

sont

- capables d'évaluer professionnellement l'aptitude de candidats potentiels grâce à leur flair et au moyen des outils existants, et de prendre des décisions d'embauche soigneusement motivées;
- capables d'évaluer dans quels cas faire appel au soutien d'un autre professionnel.

6.3 3^{ème} domaine opérationnel Gestion financière

Description du domaine opérationnel

Les coiffeuses et coiffeurs titulaires de la maîtrise fédérale établissent le budget annuel en fonction des investissements prévus, des frais courants et des rentrées réalisables. Ils définissent des objectifs financiers et des indicateurs en tenant compte de fluctuations sur lesquelles il est souvent difficile d'exercer une influence. Ils vérifient régulièrement les chiffres et les comparent avec les prévisions, et en déduisent les mesures efficaces qui s'imposent.

Lorsqu'ils ont besoin de nouvelles installations, ils cherchent des solutions et des optimisations, puis passent leurs commandes et effectuent leurs achats en conséquence, en respectant le budget donné.

Ils établissent des calculs de prix réalistes, en tenant compte d'une marge de bénéfice adéquate et conforme à la branche. Les coiffeuses et coiffeurs titulaires de la maîtrise fédérale tiennent une comptabilité correcte, sur le fond et sur la forme. Pour les données importantes, ils font toutefois appel au soutien d'un professionnel externe.

Ils choisissent une ligne de produits à utiliser, négocient des conditions optimales avec les fournisseurs, et gèrent et anticipent les commandes et le stock.

Compétences exigées

Les coiffeuses et coiffeurs titulaires de la maîtrise fédérale

savent

- Fixer les objectifs en matière de chiffre d'affaires sur la base du compte de pertes et profits, les analyser régulièrement et en déduire des mesures utiles, afin que le salon soit rentable;
- Investir avec compétence, calculer les prix de manière réaliste et tenir une comptabilité formelle correcte;
- Gérer et prévoir les commandes et le stock;

ont

- Des connaissances approfondies en matière de gestion financière et des connaissances méthodologiques en matière d'instruments financiers;
- Des connaissances approfondies de gestion d'investissement;
- Des connaissances détaillées des frais fixes et variables du salon;
- De vastes connaissances de comptabilité;
- De vastes connaissances de comptabilité en matière de stock, de commandes et de produits;
- Des connaissances des possibilités, avantages et inconvénients de l'achat de produits en réseau;

sont

- Conscients de l'importance de la gestion financière, et agissent en conséquence;
- Capables d'évaluer les limites de leurs propres capacités en matière de gestion financière et lorsqu'il est judicieux de demander le soutien de tierces personnes;
- Capables d'évaluer, en se basant sur des critères, plusieurs variantes d'investissements et de donner la priorité à des solutions adaptées et économiques;
- Conscients qu'une gestion planifiée du stock de produits représente la condition d'une gestion de stock économique à moindres risques;
- Prêts à négocier avec les fournisseurs des conditions optimales pour leur entreprise.

6.4 4^{ème} domaine opérationnel Marketing

Description du domaine opérationnel

Les coiffeuses et coiffeurs titulaires de la maîtrise fédérale déduisent de la stratégie de marketing définie des mesures concrètes pour sa mise en œuvre. Ils prévoient des mesures pour acquérir des clients, les fidéliser et les ré-acquérir, puis les mettent en œuvre.

Ils prennent des mesures ciblées de promotion de vente, tant pour les services que pour les produits.. Ils fixent des objectifs réalistes, adaptent leurs segments de clientèle à des canaux de communication existants et à des mesures de promotion de vente adéquates.

Ils suivent les innovations en matière de produits et de services, évaluent leur adéquation par rapport à leur propre salon, et les introduisent le cas échéant.

Pour maintenir leur réseau, ils définissent les groupes d'interlocuteurs importants pour eux, l'objectif visé, et les mesures aptes à créer une relation solide et durable.

Compétences exigées

Les coiffeuses et coiffeurs titulaires de la maîtrise fédérale

savent

- Prévoir et appliquer de manière systématique des mesures d'acquisition, de fidélisation et de ré-acquisition de clients;
- Développer des prestations innovantes et des mesures de promotion de vente, et les mettre en œuvre avec succès;
- Nouer et entretenir des contacts avec des collègues et des groupes d'interlocuteurs externes de manière professionnelle, et les mettre en œuvre par le biais d'une politique d'information et de communication réfléchie et adaptée à ses propres besoins.;

ont

- De vastes connaissances des outils de marketing appropriés et des méthodes d'acquisition, de fidélisation et de réacquisition de clients;
- Une compréhension approfondie des règles à respecter pour une communication réussie;
- De vastes connaissances concernant les possibilités, la planification, l'exécution et le contrôle du succès des mesures de promotion de vente;

- De vastes connaissances en ce qui concerne les possibilités d'employer de manière adéquate les médias électroniques pour communiquer avec les différents groupes d'interlocuteurs;
- De vastes connaissances des canaux aptes à découvrir des tendances et des innovations, et d'en vérifier la rentabilité;

sont

- capables de se procurer des informations ciblées, de les évaluer et de les transmettre;
- capables d'analyser le comportement des clients, d'en comprendre les motifs et d'en tirer des conclusions pour l'améliorer;
- conscients de l'importance d'un positionnement de l'entreprise sur le marché par des mesures de promotion de ventes génératrices de bénéfice;
- conscients de l'importance du maintien permanent du réseau personnel et professionnel, afin d'avoir une vaste clientèle au salon;
- intéressés à un réseau solide et à long terme avec des représentants de groupes d'interlocuteurs externes et de collègues professionnels.

La commission AQ de formation professionnelle supérieure

Katja Wipfli
Responsable