

---

## **Objectifs didactiques**

---

**Examen professionnel supérieur Coiffeuse / Coiffeur**

---

## Index

<b>1</b>	<b>Introduction</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Aperçu sur la taxonomie</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Aperçu sur le domaine opérationnel</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Objectifs didactiques par domaine opérationnel</b>	<b>4</b>
4.1	Domaine opérationnel 1: Gestion d'entreprise	5
4.1.1	Description du domaine opérationnel	5
4.1.2	Compétences nécessaires	5
4.1.3	Objectifs didactiques de la préparation à l'examen professionnel supérieur	6
4.2	Domaine opérationnel 2: Ressources humaines	13
4.2.1	Description du domaine opérationnel	13
4.2.2	Compétences nécessaires	13
4.2.3	Objectifs didactiques de la préparation à l'examen professionnel supérieur	14
4.3	Domaine opérationnel 3: Gestion financière	22
4.3.1	Description du domaine opérationnel	22
4.3.2	Compétences nécessaires	22
4.3.3	Objectifs didactiques de la préparation de l'examen professionnel supérieur	23
4.4	Domaine opérationnel 4: Marketing	28
4.4.1	Description du domaine opérationnel	28
4.4.2	Compétences nécessaires	28
4.4.3	Objectifs didactiques de la préparation à l'examen professionnel supérieur	29

---

## 1 Introduction

Le 1<sup>er</sup> janvier 2014 entrera en vigueur un nouveau règlement sur l'examen professionnel supérieur Coiffeuse / Coiffeur. Pour faciliter aux lieux préparatoires les ajustements de contenu de l'examen professionnel, **coiffureSUISSE** a organisé un atelier pour les institutions intéressées, où les participants ont élaboré les objectifs didactiques des domaines opérationnels de l'examen professionnel supérieur. Ces objectifs didactiques ont été unifiés au niveau linguistique et aux dimensions d'évaluation de l'examen professionnel supérieur. Ceci garantit que l'examen et la formation concordent harmonieusement.

Le présent catalogue des objectifs didactiques est à la disposition de toutes les institutions qui ont participé à cet atelier.

Voici la description des domaines opérationnels de l'examen professionnel supérieur et leurs objectifs didactiques.

---

## 2 Aperçu sur la taxonomie

Les niveaux K de l'ensemble des objectifs didactiques se répartissent ainsi:

<b>Répartition des niveaux de taxonomie</b>	<b>Données en pourcentage</b>
K1 Savoir - réponse-éclair- routine (déjà fait 50x)- reproduire l'acquis	4
K2 Comprendre – expliquer par ses propres termes- expliquer pourquoi - expliquer sur la base du contraire- expliquer à un néophyte	34
K3 Appliquer – appliquer l'acquis à de nouvelles situations – changer des parties de l'acquis – transferts - appliquer pour la première fois de l'acquis théorique	45
K4 Analyser - principe de base, structure, trouver le support – le décortiquer et définir la structure de l'entité	8
K5 Synthèse – compléter, améliorer quelque chose – rassembler l'acquis à différents endroits – critique constructive – être créatif – corriger des erreurs	8
K6 Estimer - estimer en entier une chose importante – élaborer des opinions et critères d'évaluation	1
Somme	100%

---

### **3            Aperçu des domaines opérationnels**

L'examen professionnel supérieur se répartit en domaines opérationnels suivants:

- Domaine opérationnel 1: Gestion d'entreprise
- Domaine opérationnel 2: Ressources humaines
- Domaine opérationnel 3: Gestion financière
- Domaine opérationnel 4: Marketing et objectifs didactiques par domaine opérationnel

---

## **4 Objectifs didactiques par domaines opérationnels**

---

### **4.1 Domaine opérationnel 1: Gestion d'entreprise**

---

#### **4.1.1 Description du domaine opérationnel**

Les coiffeuses/coiffeurs titulaires du diplôme fédéral définissent les principes normatifs à appliquer dans leur activité commerciale. Sur cette base, ils vérifient différents modèles commerciaux, définissent leur stratégie et le concept de marketing de base, pour les communiquer à leurs collaborateurs.

Ils ciblent les fonctions internes et fixent les étapes de travail. Ils en vérifient régulièrement le sens, l'efficacité et la maniabilité, tout en procédant, le cas échéant, à des optimisations. Ils dirigent des projets, entiers ou partiels selon les techniques et méthodes de gestion de projets.

Ils répondent du maintien des prescriptions sur la sécurité au travail et de la protection de la santé (ASA), y appliquent des mesures concrètes et en instruisent leurs collaborateurs.

---

#### **4.1.2 Compétences nécessaires**

Les coiffeuses/coiffeurs titulaires du diplôme fédéral

sont capables de

- Formuler de façon ciblée les principes normatifs judicieux de leur activité, les communiquer à leur équipe et en assurer l'application
- Définir, en les vérifiant, différents modèles commerciaux, la stratégie d'entreprise, établir le concept de marketing et un planning annuel pour leur entreprise.
- Occuper les fonctions internes selon les capacités et intérêts des collaborateurs.
- Analyser et optimiser, sur la base des heures d'ouverture du salon et de la présence des collaborateurs, les processus de travail et les structures du salon.
- Diriger avec compétence des projets de petite à moyenne envergure.
- Assurer l'application des normes ASA dans leur salon.

ont

- Une compréhension fondée du développement de visions et de principes directeurs.
- Une compréhension fondée des méthodes et instruments de développement stratégique ainsi que leurs facteurs de succès et entraves.
- Une connaissance fondée des connexions de gestion d'entreprise.
- Une compréhension fondée de la définition et l'optimisation de processus de travail et de structures selon des critères d'efficacité.
- Des connaissances fondamentales des techniques et méthodes modernes de gestion de projet.

- Des connaissances profondes des normes ASA.

sont

- Conscients de leur rôle dirigeant dans les processus d'application stratégiques.
- Conscients de l'importance d'un concept client/salon clairement défini.
- Efforcés de répartir les fonctions internes pour exploiter optimalement les ressources existantes.

---

#### **4.1.3 Objectifs didactiques de préparation à l'examen professionnel supérieur**

##### **Gestion normative**

5.1.1.1.1	K2
Les P savent expliquer à l'équipe des principes de communication normative conformes à la situation.	
5.1.1.1.2	K3
Les P sont capables de formuler des principes normatifs de façon ciblée et compréhensible.	
5.1.1.2.1	K2
Les P savent expliquer correctement la différence entre vision et principe directeur.	
5.1.1.2.2	K2
Les P savent énumérer les différents aspects à observer en formulant la vision et le principe directeur.	
5.1.1.3.1	K2
Les P savent démontrer, sur la base d'exemples concrets de la pratique, comment auto-appliquer les principes normatifs.	
5.1.1.4.1	K3
Les P sont capables de définir des principes probants.	
5.1.1.5.1	K2
Les P savent démontrer suivant des exemples comment appliquer les principes normatifs.	

## **Développement et application stratégique**

5.2.1.1.1	K5
Les P sont capables de définir une stratégie adéquate conforme au lieu et à la situation économique.	
5.2.1.1.2	K5
Les P sont capables d'élaborer un planning annuel réaliste pour leur entreprise.	
5.2.1.1.3	K5
Les P sont capables d'établir un plan d'affaires complet.	
5.2.1.1.4	K3
Les P sont capables d'argumenter à fond avec des investisseurs potentiels suivant le plan d'affaires.	
5.2.1.1.5	K3
Les P sont capables de créer un modèle de gestion harmonieux.	
5.2.1.2.1	K2
Les participants savent expliquer les grands principes des principaux instruments de développement stratégique.	
5.2.1.2.2	K4
Les P sont capables d'élaborer une analyse SWOT complète de leur salon.	
5.2.1.3.1	K2
Les P savent décrire les principaux facteurs de succès et les entraves dans le cadre de processus d'application stratégiques suivant des exemples concrets.	
5.2.1.5.1	K2
Les P savent montrer des récipients aptes à intégrer adéquatement les collaborateurs au cadre de processus d'application stratégique.	
5.2.1.5.2	K3
Les P sont capables de formuler des objectifs concrets découlant de la stratégie.	
5.2.1.6.1	
Les P savent démontrer compréhensiblement les conséquences d'un plan business assez indéfini.	

5.2.1.7.1 K1  
Les P savent démontrer des caractéristiques adaptées pour vérifier différents objectifs stratégiques.

5.2.1.7.2 K2  
Les P savent définir des mesures appropriées selon des exemples concrets en cas de non-atteinte des objectifs stratégiques.

5.2.1.8.1 K3  
Les P sont capables d'appliquer différentes méthodes d'observation du marché et de la concurrence.

5.2.1.8.2 K6  
Les P sont capables d'évaluer réalistement le potentiel commercial sur la base d'analyses du marché et de l'emplacement.

#### **Définir des processus et structures**

5.4.1.1.1 K3  
Les P sont capables d'établir un manuel personnel (profil d'exigences/cahier de charges) pour les fonctions internes probantes.

5.4.1.2.1 K1  
Les P savent entièrement énumérer les fonctions internes nécessaires.

5.4.1.2.2 K4  
Les P savent démontrer et expliquer les compétences nécessaires à l'exercice des fonctions internes.

5.4.1.2.3 K5  
Les P savent trouver avec exactitude le besoin en personnel lors de la création d'un nouveau salon.

5.4.1.3.1 K2  
Les P savent décrire les procédés pour obtenir un aperçu des forces de chaque collaborateur.

5.4.1.4.1 K5  
Les P sont capables d'harmoniser optimalement les capacités des collaborateurs avec les fonctions internes.

5.4.1.5.1 K4



Les P savent analyser l'emploi de ressources et les processus internes selon des méthodes en vigueur et proposer des mesures d'amélioration.

### **Ajuster des processus et des structures**

- 5.6.1.1.1 K3  
Les P sont capables de planifier l'emploi du temps des collaborateurs afin de générer un chiffre d'affaires max par jour.
- 5.6.1.2.1 K2  
Les P savent présenter les voies légales d'horaires de travail et d'ouverture.
- 5.6.1.2.2 K2  
Les P savent démontrer des critères appropriés pour vérifier l'efficacité de déroulements de travail.
- 5.6.1.2.3 K5  
Les P sont capables de démontrer des possibilités d'adapter des processus standard ciblés sur la clientèle, lors d'absences de personnel.
- 5.6.1.3.1 K4  
Les P savent expliquer clairement l'importance d'une vérification régulière de déroulements de travail.
- 5.6.1.3.2 K3  
Les P sont capables de développer un questionnaire approprié pour les clients sur l'efficacité et le ciblage des clients.
- 5.6.1.3.3 K4  
Les P sont capables d'évaluer correctement les résultats de questionnaires-clients et d'en déduire des mesures appropriées sur l'optimisation de déroulements de travail.
- 5.6.1.4.1 K3  
Les P sont capables de présenter les processus centraux sur un diagramme fleuve.
- 5.6.1.5.1 K5  
Les P sont capables de démontrer réalistement les effets de l'introduction d'une fonction d'assistance.

## **Diriger des projets**

- 5.13.1.1.1 K3  
Les P sont capables d'établir un agenda détaillé dans le cadre de la direction de projets et d'en définir clairement les responsabilités.
- 5.13.1.1.2 K3  
Les P sont capables d'informer de façon ciblée toutes les personnes importantes du déroulement du projet.
- 5.13.1.1.3 K4  
Les P sont capables d'évaluer réalistement les frais et le temps nécessaire à un projet.
- 5.13.1.2.1 K1  
Les P savent entièrement énumérer les tâches incombant à la direction du projet.
- 5.13.1.2.2 K2  
Les P sont capables de décrire les différentes phases d'un projet.
- 5.13.1.2.3 K2  
Les P savent décrire les facteurs de succès centraux et les entraves dans le cadre du planning et de l'application de projets suivant des exemples concrets.
- 5.13.1.3.1 K2  
Les P sont capables de démontrer compréhensiblement ce qu'il faut observer en préparant un agenda et la définition de tâches de travail.
- 5.13.1.4.1 K2  
Les P sont capables de démontrer des possibilités de communication adaptées à un groupe ciblé dans le cadre d'un projet.
- 5.13.1.5.1 K3  
Les P sont capables de promouvoir activement la collaboration de l'équipe dans le cadre de projets.
- 5.13.1.6.1 K3  
Les P sont capables de démontrer selon un exemple concret comment ils gèrent leur temps pour bien diriger optimalement le projet et le quotidien parallèlement.
- 5.13.1.7.1 K3  
Les P sont capables de diriger correctement le contrôle du projet selon un exemple de cas.

5.13.1.7.2 K6  
Les P sont capables d'introduire des mesures convenant lorsque le projet diverge du processus prévu.

### **Assurer les prescriptions sur la sécurité au travail et la protection de la santé (ASA)**

5.14.1.1.1 K3  
Les P sont capables d'établir un concept adapté au groupe ciblé pour appliquer les normes ASA.

5.14.1.2.1 K2  
Les P savent expliquer clairement les principaux contenus des normes ASA.

5.14.1.3.1 K3  
Les P savent discerner comment ils assument leur rôle de modèle dans le cadre de l'application des normes ASA, selon des exemples concrets du quotidien professionnel.

5.14.1.3.2 K2  
Les P savent démontrer des conséquences possibles lors de non-respect des normes ASA.

5.14.1.4.1 K2  
Les P savent démontrer des possibilités adéquates pour instruire les collaborateurs sur les normes ASA.

5.14.1.4.2 K3  
Les P savent expliquer clairement comment renforcer le sens de responsabilité des collaborateurs sur le maintien des normes ASA.

5.14.1.5.1 K3  
Les P sont capables de contrôler l'application des normes ASA suivant les listes de contrôle du classeur MdF.

5.14.1.5.2 K4  
Les P sont capables de démontrer des mesures adéquates pour le cas de non-respect des normes ASA.

5.14.1.6.1 K3  
Les P sont capables d'établir un plan de mesures pour appliquer les normes ASA dans leur propre entreprise.

5.14.1.6.2

K3

Les P sont capables d'expliquer l'application de consignes sur le comportement écologique selon un exemple.

5.14.1.6.3

K3

Les P sont capables de déléguer judicieusement les responsabilités d'application des normes ASA aux collaborateurs.

---

## 4.2 Domaine opérationnel 2: Ressources humaines

---

### 4.2.1 Description du domaine opérationnel

Les coiffeuses/coiffeurs titulaires du diplôme fédéral procurent, selon le processus de travail existant, du personnel apte à compléter leur équipe. Ils rédigent des offres d'emploi, vérifient les documents reçus, mènent des dialogues d'embauche et organisent des journées de stages. En cas de décision positive, ils appliquent les mesures contractuelles et organisent les nouvelles entrées. Ils accompagnent activement les nouveaux collaborateurs pendant leur période d'essai. A la fin de la période d'essai, ils font une évaluation orientée sur les critères de prestations de travail.

Dans le cadre de bilans de compétences réguliers, ils discutent avec leurs collaborateurs l'atteinte de l'objectif et les chiffres d'affaires. Ils définissent avec eux de nouveaux objectifs et planifient les mesures de développement nécessaires. Les coiffeuses/coiffeurs titulaires du diplôme fédéral fixent des critères sur l'image esthétique des collaborateurs, et les soutiennent pendant l'application.

Dans le cadre de départs de personnel, ils évoquent le processus pendant le délai de résiliation avec le collaborateur/la collaboratrice concerné/e et réfléchissent aux conséquences de ce départ.

Sinon, les coiffeuses/coiffeurs titulaires du diplôme fédéral gèrent toutes les tâches de ressources humaines.

---

### 4.2.2 Compétences nécessaires

Les coiffeuses/coiffeurs titulaires du diplôme fédéral

sont capables de

- Recruter du personnel apte sur la base de processus standard existants, pour renforcer leur équipe.
- Instruire et accompagner à fond de nouveaux collaborateurs pendant la phase d'introduction.
- Préparer et tenir des dialogues entre collaborateurs, où ils comparent les prestations fournies et le comportement observé aux objectifs fixés, et en déduisent des mesures.
- Prévoient adéquatement et professionnellement le départ de collaborateurs.
- Déduire et réalisent, sur la base de la culture du salon ciblée, des critères adéquats sur l'image esthétique des collaborateurs.
- Dérouler consciencieusement toutes les tâches de gestion de personnel

ont

- Des connaissances en matière de recrutement de personnel (acquisition et sélection de personnel).
- Des connaissances des principaux facteurs dans le cadre de l'introduction de nouveaux collaborateurs, de la tenue du dialogue, de l'instruction et de la communication.

- Une compréhension essentielle des normes principales et aspects centraux du déroulement d'un dialogue d'évaluation.
- Une compréhension fondamentale de l'effet de l'apparition esthétique sur des tierces personnes.
- Une compréhension fondamentale de direction de dialogues de départ ouverts.
- Des connaissances des droits et devoirs du salarié et du patron en fin de relation contractuelle.
- Des connaissances approfondies des assurances et contrats importants.

sont

- Capables d'évaluer professionnellement la capacité de candidats potentiels, par le bon sens humain et les instruments existants et de prendre des décisions d'embauche motivées.
- Capables d'évaluer les cas où ils ont besoin de soutien d'un professionnel.

---

#### **4.2.3 Objectifs didactiques de préparation de l'examen professionnel supérieur**

##### **Sélection d'apprenants / de collaborateurs**

6.4.1.1.1	Les P savent décrire entièrement un processus standard d'acquisition de personnel.	K2
6.4.1.1.2	Les P sont capables d'effectuer une analyse complète des entrées/sorties dans le cadre du planning du recrutement de personnel.	K4
6.4.1.2.1	Les P savent expliquer plusieurs instruments de recrutement de personnel, avec leurs avantages et inconvénients.	K2
6.4.1.2.2	Les P savent décrire le principe du triage dans le cadre du recrutement de personnel.	K2
6.4.1.2.3	Les P savent décrire les aspects principaux de l'analyse des documents de candidature.	K2
6.4.1.2.4	Les P sont capables de concevoir professionnellement des horaires de travail à l'essai.	K3

6.4.1.3.1	Les P savent énumérer par cœur les bases de la CCT.	K1
6.4.1.3.2	Les P sont capables préparer entièrement les dialogues de candidature suivant une liste de contrôle.	K3
6.4.1.3.3	Les P sont capables de mener un dialogue de candidature complet et structuré.	K3
6.4.1.3.4	Les P sont capables d'appliquer différentes techniques de questionnement conformes à la situation	K3
6.4.1.6.1	Les P sont capables de planifier une évaluation efficace de plusieurs jours.	K3
6.4.1.6.2	Les P savent diriger un fil d'entretien d'embauche.	K3
6.4.1.6.3	Les P sont capables de démontrer des causes plausibles d'un taux de fluctuation important (par ex. la culture d'entreprise, salaire, etc.) ainsi que des possibilités d'éviter la fluctuation de personnel.	K2
6.4.1.6.4	Les P savent expliquer la décision compréhensible pour un/e candidat/e.	K2
6.4.1.5.1	Les P savent nommer 3 sources qui informent sur l'attribution de qualifications étrangères.	K1
6.4.1.7.1	Les P savent élaborer des critères aptes à sélectionner du personnel pour certaines fonctions.	K3

## **Introduction d'apprenants / de collaborateurs**

6.4.2.1.1		K3
Les P sont capables d'élaborer et de tenir un manuel de personnel judicieusement structuré.		
6.4.2.1.2		K3
Les P sont capables d'élaborer un programme judicieux du premier jour de travail.		
6.4.2.1.3		K4
Les P sont capables de sélectionner de façon ciblée les activités pendant la phase d'initiation.		
6.4.2.2.1		K2
Les P savent décrire les avantages principaux de soutien des nouveaux collaborateurs par un parrainage.		
6.4.2.2.2		K2
Les P savent démontrer des facteurs importants d'une initiation efficace de nouveaux collaborateurs, selon des exemples concrets.		
6.4.2.3.1		K2
Les P savent démontrer des conditions importantes de compréhension d'une information retransmise.		
6.4.2.3.2		K5
Les participants sont capables d'établir des moyens auxiliaires aptes (listes de contrôle, exemples, etc.) pour instruire les nouveaux collaborateurs.		
6.4.2.4.1		K3
Les P savent clairement présenter leur propre entreprise.		
6.4.2.4.2		K3
Les P sont capables de démontrer clairement les processus dans leur propre entreprise en employant des visualisations.		
6.4.2.5.1		K2
Les P sont capables de motiver avec conviction l'importance d'une phase d'introduction soigneusement planifiée.		
6.4.2.5.2		K4
Les P sont capables d'évaluer réalistement le temps nécessaire à l'initiation de nouveaux collaborateurs.		





6.4.2.6.1 K2  
Les P sont capables de démontrer des méthodes aptes à évaluer convenablement la prestation et le comportement de nouveaux collaborateurs.

### **Tenir des dialogues avec des collaborateurs**

6.4.3.1.1 K3  
Les P sont capables d'élaborer un fil conducteur apte au dialogue avec les collaborateurs.

6.4.3.1.2 K3  
Les P sont capables de donner des consignes concrètes aux collaborateurs pour préparer le dialogue.

6.4.3.1.3 K3  
Les P sont capables de discuter avec les collaborateurs, de façon compétente, de l'atteinte des objectifs et de leur fixation.

6.4.3.2.1 K3  
Les P sont capables de formuler des objectifs selon la méthode SMART.

6.4.3.3.1 K2  
Les P savent décrire compréhensiblement comment créer une atmosphère de débat positive.

6.4.3.3.2 K3  
Les P sont capables de donner du feedback constructif.

6.4.3.4.1 K2  
Les P savent démontrer clairement, suivant des exemples concrets, comment appliquer une structure de communication positive et évolutive dans le cadre du dialogue d'évaluation.

6.4.3.5.1 K2  
Les P savent décrire différentes possibilités d'honorer des prestations positives des collaborateurs.

6.4.3.6.1 K4  
Les P sont capables d'évaluer des dialogues avec des collaborateurs avec méthode et contenu appropriés.

6.4.3.7.1 K3  
Les P sont capables de trouver des solutions adéquates à des situations difficiles de comportement humain, d'après des exemples.

6.4.3.7.2 K3  
Les P sont capables d'introduire des mesures de promotion adaptées à des collaborateurs faibles.

### **Fixer des directives sur le styling**

6.4.4.1.1 K2  
Les P sont capables de tenir plausiblement leur rôle d'exemple en respectant les consignes de sécurité du salon.

6.4.4.1.2 K3  
Les P sont capables de donner des consignes d'image des collaborateurs adéquates à la structure de clientèle et la philosophie.

6.4.4.1.3 K2  
Les P sont capables de définir des mesures appropriées d'application des consignes sur l'image esthétique des collaborateurs.

6.4.4.1.4 K3  
Les P sont capables d'expliquer aux collaborateurs lors de non-respect des consignes de styling et de trouver une solution conjointement.

6.4.4.2.1 K4  
Les P savent évaluer réalistement l'effet de différentes formes d'apparition sur des tierces personnes.

6.4.4.3.1 K4  
Les P savent évaluer selon des exemples quelles consignes de présentation esthétique sont bonnes, et lesquelles signifieraient un empiètement trop important dans la sphère privée des collaborateurs.

6.4.4.4.1 K2  
Les P savent expliquer avec conviction l'importance des mains soignées et de politesse envers les clients.

6.4.4.5.1 K4  
Les P sont capables d'analyser et d'expliquer compréhensiblement la concordance des consignes de style avec le concept général du salon.

### **Accompagner la démission de personnel**

6.4.5.1.1 K3  
Les P sont capables de mener professionnellement des dialogues de départ dans différentes situations.

6.4.5.2.1 K2  
Les P savent indiquer les contenus et questionnements principaux d'un dialogue de départ.

6.4.5.3.1 K5  
Les P sont capables de rédiger avec estime et correction des certificats de travail ou de fin d'apprentissage.

6.4.5.3.2 K4  
Les P sont capables d'analyser des certificats de travail au niveau de leur qualité.

6.4.5.4.1 K2  
Les P savent nommer les lois importantes en vigueur en fin de rapport de travail.

6.4.5.4.2 K2  
Les P sont capables de décrire plusieurs façons de dissoudre un rapport de travail.

6.4.5.4.3 K2  
Les P savent décrire les principes juridiques valables en cas de grossesse.

6.4.5.4.4 K4  
Les P sont capables d'évaluer correctement des situations de fin de rapports de travail en application des lois importantes.

6.4.5.5.1 K3  
Les P sont capables d'organiser un processus de départ apte pour les collaborateurs sortants.

6.4.5.6.1 K2  
Les P sont capables de démontrer correctement, selon des exemples concrets, les effets financiers et commerciaux de fluctuation de personnel.

## **Gestion de personnel**

6.7.1.1.1	K1
Les P savent entièrement citer les tâches de gestion de personnel.	
6.7.1.1.2	K5
Les P sont capables de clore et comptabiliser correctement les salaires en fin de mois, en considérant les prestations sociales, assurances, sommes AVS, frais, etc. et de dresser un décompte salarial.	
6.7.1.2.1	K2
Les P savent entièrement décrire les assurances importantes pour l'entreprise (assurance choses, de personnes, de responsabilité civile, accidents hors-travail, assurance indemnités journalières).	
6.7.1.2.2	K2
Les P savent clairement décrire le principe des 3 piliers.	
6.7.1.3.1	K1
Les P sont capables de citer entièrement les conditions cadres de droit du travail pour un contrat de travail.	
6.7.1.4.1	K4
Les P savent démontrer par des cas réalistes les cas où ils feraient appel à un professionnel.	
6.7.1.5.1	K3
Les P sont capables d'évaluer correctement les dépenses.	
6.7.1.6.1	K5
Les P savent interpréter correctement les données des décomptes salariaux, certificats de salaire, contrats de travail, cartes d'assurances, etc.	

---

### 4.3 Domaine opérationnel 3: Gestion financière

---

#### 4.3.3 Description du domaine opérationnel

Les coiffeuses/coiffeurs titulaires du diplôme fédéral établissent le budget en fonction des investissements prévus et des frais courants ainsi que les entrées réalisables. Ils définissent les objectifs financiers et les caractéristiques en tenant compte des fluctuations souvent peu dirigeables. Ils vérifient régulièrement les chiffres quand à des différences d'entrées/sorties et en déduisent des mesures efficaces.

En cas de nouvelles acquisitions, ils recherchent des possibilités de solutions et d'optimisation, et font des commandes et des achats en respectant le budget.

Ils établissent des calculs de prix réalistes, en considérant une marge de bénéfice adéquate et conforme à la branche. Les coiffeuses/coiffeurs titulaires du diplôme fédéral sont responsables de la comptabilité correcte tant dans la forme que le contenu. Pour saisir et préparer les données importantes, ils peuvent faire appel à un professionnel externe.

Ils choisissent la/les ligne/s de produits, négocient des conditions optimales avec les fournisseurs et gèrent prévisiblement les commandes et le stock.

---

#### 4.3.4 Compétences nécessaires

Les coiffeuses/coiffeurs titulaires du diplôme fédéral

sont capables de

- Déduire les chiffres d'affaires ciblés selon un simple liste d'entrées et de sorties, analyser régulièrement et en déduire des mesures pour diriger le salon avec rentabilité.
- Investir avec compétence, calculer les prix avec réalisme et tenir correctement la comptabilité formelle.
- Gérer prévisiblement les commandes et le stock.

ont

- Des connaissances approfondies de gestion financière et disposent d'un savoir méthodique des instruments financiers.
- Des connaissances approfondies de gestion d'investissement.
- Un savoir détaillé des frais fixes et variables du salon.
- De vastes connaissances de comptabilité.
- Des connaissances approfondies de comptabilité de stock, de commandes et de gestion de produits.
- Des connaissances des possibilités, des avantages et des inconvénients de l'achat de produits en réseau.

sont

- Conscients de l'importance de la gestion financière et agissent en conséquence.
- Capables d'estimer quand leurs propres capacités de gestion financière devraient être complétées en consultant des tierces personnes.
- Capables d'évaluer plusieurs variantes de solutions d'investissements basées sur des critères, et de donner priorité à des solutions utiles et économiques.
- Conscients qu'une gestion planifiée du stock de produits est la condition d'une gestion de stock réussie, à moindre risque.
- Prêts à négocier des conditions optimales pour leur salon avec des fournisseurs.

---

### 4.3.3 Objectifs didactiques de la préparation à l'examen professionnel supérieur

#### Etablir et appliquer un budget

7.5.1.1.1	K2
Les P sont capables de démontrer l'importance de la ligne d'efficacité selon un exemple.	
7.5.1.1.2	K3
Les P sont capables d'établir clairement un décompte entrées/sorties simple.	
7.5.1.1.3	K4
Les P sont capables de déduire des chiffres d'affaires à atteindre d'après un simple décompte entrées/sorties.	
7.5.1.1.4	K4
Les P sont capables de déduire des mesures efficaces à partir d'objectifs de chiffres d'affaires définis.	
7.5.1.1.5	K3
Les P sont capables d'établir un planning financier pour l'année suivante.	
7.5.1.1.6	K6
Les participants savent évaluer correctement les répercussions de changements d'heures d'ouverture et d'emploi de personnel sur le budget.	
7.5.1.2.1	K3
Les P savent planifier une liquidité simple.	
7.5.1.2.2	K5
Les P sont capables d'analyser le budget de l'année précédente et d'en déduire des mesures appropriées pour l'année suivante.	
7.5.1.3.1	K2

Les P savent montrer plausiblement l'importance de la gestion financière pour le succès d'une entreprise.

7.5.1.4.1

K2

Les P sont capables de citer les avantages et risques principaux de l'outsourcing de gestion financière.

### **Investir**

7.8.1.1.1

K4

Les P sont capables de définir différents critères de décision pour investir, en suivant un exemple.

7.8.1.2.1

K2

Les P sont capables d'expliquer plausiblement la différence entre objets d'utilité et leurs répercussions sur des investissements.

7.8.1.3.1

K4

Les P sont capables d'expliquer plausiblement des investissements effectués.

7.8.1.4.1

K2

Les P sont capables de citer plusieurs possibilités de financement d'investissements.

7.8.1.4.2

K4

Les P sont capables d'analyser plusieurs instruments de financement quant à leur aptitude dans la propre entreprise.

7.8.1.4.3

K3

Les P sont capables de vérifier le sens d'investissements selon des situations réelles.



### **Calculer les prix**

- 7.10.1.1.1 K2  
Les P sont capables de citer des éléments centraux de calcul de prix.
- 7.10.1.1.2 K5  
Les P sont capables d'établir un calcul de prix compréhensible pour un service, selon un paramètre donné.
- 7.10.1.2.1 K2  
Les P sont capables de décrire plausiblement la relation entre marge de bénéfice et dépenses commerciales.
- 7.10.1.2.2 K2  
Les P sont capables d'expliquer la marge de bénéfice habituelle à la branche et sa concordance.
- 7.10.1.3.1 K4  
Les P sont capables de démontrer entièrement les couts fixes et variables de leur propre salon.

### **Tenir une comptabilité**

- 7.10.2.1.1 K3  
Les P sont capables d'effectuer les tâches de comptabilité professionnellement lors de l'ouverture d'un commerce (inventaire, bilan, planning des comptes).
- 7.10.2.1.2 K5  
Les P sont capables d'effectuer un bilan d'ouverture objectif sur la base de rubriques indiquées.
- 7.10.2.1.3 K3  
Les P sont capables d'effectuer correctement des saisies comptables.
- 7.10.2.1.4 K3  
Les P sont capables recalculer correctement le bénéfice commercial.
- 7.10.2.1.5 K1  
Les P sont capables de nommer des critères primordiaux pour choisir un programme PC de comptabilité (par ex. facile d'utilisation, frais d'achat, correspond aux exigences du salon, etc.).

K3

#### 7.10.2.1.6

Les P sont capables de rédiger une fiche salariale conforme à la loi pour des collaborateurs à temps partiel ou complet.

#### 7.10.2.2.1

K2

Les P sont capables d'expliquer clairement la différence entre comptabilité financière et entrées/comptes d'excédents.

#### 7.10.2.2.2

K2

Les P sont capables de démontrer compréhensiblement le déroulement de la comptabilité pendant une année.

#### 7.10.2.2.3

K3

Les P savent correctement trouver les frais spécifiques aux coiffeurs et d'autres caractéristiques importantes (par ex. les frais de personnel, achat et vente de marchandises, cash flow, etc.).

#### 7.10.2.2.4

K5

Les P savent tirer les conséquences d'un bilan mensuel ou annuel.

#### 7.10.2.2.5

K6

Les P sont capables d'évaluer un bilan simple et un compte des résultats selon des caractéristiques spécifiques (par ex. les frais de personnel, achat et vente de marchandises, cash flow, etc.).

#### 7.10.2.3.1

K2

Les P sont capables de démontrer le sens de l'amortissement d'investissements.

#### 7.10.2.3.2.

K2

Les P sont capables de décrire le sens d'une comptabilité précise, dans leurs propres termes.

#### 7.10.2.4.1

K2

Les P sont capables de définir des exigences de choix d'un soutien professionnel en matière de comptabilité.

#### 7.10.2.4.2

K2

Les P sont capables de citer les avantages et risques principaux de l'outsourcing de la comptabilité.

## **Acheter des produits**

7.12.1.1.1	K2
Les P sont capables de décrire plusieurs possibilités de gestion de stock.	
7.12.1.1.2	K4
Les P sont capables de choisir un procédé de gestion de stock adapté à la taille de leur salon.	
7.12.1.1.3	K4
Les P sont capables de dresser un inventaire correct.	
7.12.1.2.1	K3
Les P sont capables de dresser des listes et procédés de comptabilité de stock, de commandes et de gestion de produits adaptés à un petit salon.	
7.12.1.2.2	K4
Les P sont capables d'expliquer plausiblement, sur la base d'un exemple concret, la décision de commander un produit chez un tel fabricant.	
7.12.1.3.1	K2
Les P sont capables de décrire les avantages et inconvénients d'un achat de produits en réseau, par comparaison à l'achat en tant que client individuel.	
7.12.1.4.1	K2
Les P sont capables de démontrer logiquement la dépendance de volume et de prix à la commande et la répercussion sur la gestion du stock.	
7.12.1.5.1	K3
Les P sont capables de tenir des dialogues de négociation compétents avec des fournisseurs.	
7.12.1.6.1	K4
Les P sont capables de déduire de la palette de produits existants et de tendances saisonnières les conséquences sur la commande.	

---

## **4.4    Domaine opérationnel 4: Marketing**

---

### **4.4.1   Description du domaine opérationnel**

Les coiffeuses/coiffeurs titulaires du diplôme fédéral déduisent des mesures concrètes de marketing stratégique à appliquer. Ils planifient des mesures pour acquérir des clients, les fidéliser, les réacquérir et les appliquent.

Ils appliquent des mesures de ventes promotionnelles ciblées (VPC) tant pour des services que pour des produits. Ils fixent des objectifs réalistes, font harmoniser leurs segments de clients avec les canaux de communication possibles et les VPC adéquats.

Ils se tiennent au courant des innovations dans le domaine de produits et services, les évaluent au niveau de leur aptitude au propre salon, et débudent leur introduction.

Pour soigner leur réseau, ils définissent les groupes ciblés importants pour eux, l'objectif ciblé et déduisent des mesures pour concevoir des rapports aussi solides et longs que possibles.

---

### **4.4.2   Compétences nécessaires**

Les coiffeuses/coiffeurs titulaires du diplôme fédéral

sont capables de

- Planifier et appliquer systématiquement des mesures pour acquérir, traiter et réacquérir des clients.
- Développer et appliquer efficacement des innovations de services et de mesures de ventes promotionnelles efficaces
- Etablir professionnellement des contacts avec des collègues professionnels et des groupes externes ciblés et les appliquer dans une gestion d'informations et de communication reflétée, adaptée à ses propres besoins.

ont

- De vastes connaissances d'instruments et de méthodes adaptés à acquérir, traiter et réacquérir des clients.
- Une compréhension fondamentale des normes de communication efficaces.
- Des connaissances approfondies de possibilités, planning, déroulement et contrôle de succès de mesures de ventes promotionnelles.
- De vastes connaissances de possibilités d'emploi de moyens de communication électroniques avec les différents groupes ciblés.
- Des connaissances approfondies de canaux potentiels, pour flairer des tendances et innovations et en vérifier la rentabilité.

sont

- Capables d'obtenir, évaluer et transmettre des informations ciblées.
- Capables d'analyser des comportements de clients, déduire leurs causes sur le comportement et en tirer des mesures d'optimisation.
- Conscients de l'importance d'un positionnement de l'entreprise sur le marché par une mesure de vente promotionnelle efficace.
- Conscients que soigner régulièrement le réseau personnel et professionnel est important pour un grand nombre de clients de souche.
- Intéressés à un réseau de longue durée et solide des représentants de groupes ciblés externes et de collègues.

---

#### 4.4.3 Objectifs didactiques de la préparation à l'examen professionnel supérieur

##### Acquérir des clients

8.16.1.1.1	K4
Les Psont capables de définir des clients ciblés selon une segmentation de clients.	
8.16.1.1.2	K3
Les Psont capables d'établir un concept défini pour les clients ciblés, pour acquérir des clients.	
8.16.1.1.3	K3
Les P saventutiliser efficacement différents instruments de communication pour acquérir des clients.	
8.16.1.2.1	K2
Les P savent correctement décrire la différence entre le „marketing viral“ et le „marketing de guérilla“.	
8.16.1.2.2	K5
Les Psont capables d'utiliser efficacement les instruments du „marketing viral“ et du „marketing de guérilla“.	
8.16.1.2.3	K2
Les P saventdécrire différents instruments d'acquisition de clients ainsi que leurs avantages et inconvénients.	
8.16.1.2.4	K3
Les P sont capables d'utiliser le marketing mix (5 Ps) suivant des exemples.	
8.16.1.3.1	K4

Les P savent analyser des possibilités d'emploi de moyens électroniques (Facebook, blogs, etc.) pour acquérir des clients au niveau des chances et des risques.

8.16.1.4.1 K3  
Les P savent effectuer une segmentation des clients pour les hommes.

8.16.1.4.2 K2  
Les P sont capables de définir des mesures cibles d'acquisition des hommes comme clients.

8.16.1.5.1 K2  
Les P savent décrire différentes mesures innovantes pour acquérir des nouveaux clients.

8.16.1.6.1 K5  
Les P sont capables d'harmoniser la forme de contacts établis avec chaque groupe sollicité.

8.16.1.7.1 K3  
Les P sont capables de planifier l'image apparente du salon et du personnel, entièrement et avec équilibre.

8.16.1.8.1 K2  
Les participants savent expliquer plusieurs critères d'une orientation de clients complète.

8.16.1.9.1 K4  
Les P sont capables de vérifier la concordance entre les mesures d'acquisition de clients et le concept de marketing.

### **Traiter la clientèle avec professionnalisme**

8.16.2.1.1 K2  
Les P savent décrire les consignes de leur salon par rapport au traitement de la clientèle.

8.16.2.2.1 K2  
Les P savent décrire plusieurs instruments de fidélisation de clientèle.

8.16.2.3.1	K2
Les P savent clairement expliquer l'importance d'une conduite aimable et ouverte envers les clients, pour consolider la relation.	
8.16.2.4.1	K3
Les P savent démontrer suivant des exemples concrets comment ils conçoivent la visite au coiffeur de façon aussi agréable et décontractée que possible.	
8.16.2.5.1	K2
Les P sont capables de démontrer une relation loyale avec les clients de collègues selon des exemples.	
8.16.2.7.1	K2
Les P savent décrire des processus pour mesurer le succès de la fidélisation des clients.	
8.16.2.8.1	K2
Les P savent décrire plausiblement le potentiel d'un traitement apte à la critique, et aimable, des clients.	
8.16.2.9.1	K2
Les P savent décrire plausiblement les avantages et inconvénients de différents instruments de fidélisation de clients.	
8.16.2.9.2	K4
Les P sont capables de rechercher les causes possibles des fluctuations de clientèle.	

### **Réacquérir des clients**

8.16.3.1.1	K3
Les P sont capables d'élaborer un concept efficace de réacquisition de clients.	
8.16.3.2.1	K2
Les P savent décrire différentes possibilités de réacquisition de clients.	
8.16.3.2.2	K2
Les P savent démontrer les normes principales existantes dans le cadre de la communication avec le client, selon des exemples concrets.	
8.16.3.4.1	K4

Les P savent expliquer plausiblement l'importance de mesures de réacquisition de clients pour élaborer une clientèle souche.

8.16.3.5.1 K3

Les P sont capables de rédiger des lettres et newsletter de contenu et présentation professionnels pour réacquérir les clients.

8.16.3.6.1 K2

Les P sont capables de démontrer des processus appropriés pour définir le succès de mesures de réacquisition de clients.

8.16.3.7.1 K5

Les P sont capables d'harmoniser des mesures de réacquisition de clients ciblant le comportement des clients et les différents groupes.

### **Faire des innovations**

8.27.1.1.1 K5

Les P sont capables d'employer la méthode innovante du design thinking, de façon ciblée et conforme à la situation.

8.27.1.1.2 K3

Les P sont capables de rendre les clients attentifs à des produits et services nouveaux ou d'adjonction.

8.27.1.2.1 K2

Les P sont capables de démontrer des possibilités adaptées pour incorporer les collaborateurs à la recherche de tendances et idées novatrices.

8.27.1.2.2 K5

Les P sont capables d'effectuer une analyse SWOT sur la faisabilité d'innovations et d'en tirer des conséquences logiques.

8.27.1.3.1 K4

Les P sont capables d'analyser certains produits et services existants quant à leur actualité, et à en tirer les conséquences nécessaires.



8.27.1.4.1	K3
Les P sont capables d'établir un concept judicieux pour introduire des mesures innovatrices.	
8.27.1.5.1	K2
Les P savent énumérer différentes sources de leur quotidien et vie professionnelle, qui les informe des tendances sociales et économiques.	
8.27.1.6.1	K4
Les P sont capables de démontrer des possibilités concrètes de cross selling.	
8.27.1.7.1	K6
Les P sont capables d'estimer l'utilité de différentes mesures innovatrices.	

### **La communication interne et externe**

8.9.1.1.1	K3
Les P sont capables de transmettre des informations ciblées, de façon positive et constructive, l'équipe.	
8.9.1.1.2	K3
Les P sont capables de tenir professionnellement la correspondance avec les clients et les fournisseurs.	
8.9.1.2.1	K2
Les P savent décrire des aspects primordiaux à observer en retransmettant des informations.	
8.9.1.2.2	K2
Les P savent démontrer différents canaux de communication et leur appropriation dans certaines situations.	
8.9.1.3.1	K2
Les P sont capables d'expliquer des conditions de compréhension d'une information suivant des exemples concrets.	
8.9.1.4.1	K2
Les P savent démontrer un système de classement judicieux pour la gestion d'informations.	

### **Planifier et exécuter des mesures stimulant la vente**

8.11.1.1.1 K5  
Les P sont capables d'élaborer un planning annuel de ventes promotionnelles conformes aux objectifs de chiffres d'affaires.

8.11.1.2.1 K2  
Les P savent décrire différentes mesures de promotions de ventes.

8.11.1.2.2 K3  
Les P sont capables de démontrer concrètement le processus de planning, déroulement et contrôle du résultat de différentes mesures de promotion de ventes.

8.11.1.3.1 K2  
Les P savent démontrer suivant des exemples appropriés comment employer efficacement des moyens électroniques de promotion de ventes de services et de produits.

8.11.1.6.1 K4  
Les P sont capables d'estimer réalistement les frais et utilités de différentes mesures de promotions de ventes.

### **Soigner le contact avec des groupes en réseau**

8.15.1.2.1 K5  
Les P sont capables de choisir les instruments de communication adaptés à différents groupes de réseaux.

8.15.1.2.2 K2  
Les P savent entièrement décrire les différentes sphères d'environnement.

8.15.1.2.3 K2  
Les P savent montrer compréhensiblement comment procéder pour construire et traiter un réseau à collaborateurs/trices de groupes de réseaux externes et collègues professionnels.

8.15.1.4.1 K4  
Les P sont capables d'analyser leur propre réseau et d'ébaucher les mesures d'optimisation nécessaires.