
Directives sur le règlement sur les examens

Examen professionnel Coiffeuse / Coiffeur avec brevet fédéral

Table des matières

1	Introduction	2
1.1	Objectif des directives	2
1.2	Image professionnelle	2
1.3	Organisation	3
2	Procédure administrative	4
3	Les domaines opérationnels	5
4	L'examen	6
4.1	Organisation et déroulement	6
4.1.1	1 ^{ère} partie : Examen écrit « Gestion professionnelle »	7
4.1.2	2 ^{ème} partie: Examen pratique « Dossier Relooking »	7
4.1.3	3 ^{ème} partie : Examen pratique « Modification chimique de la couleur ou permanente (conseil et vente inclus) »	8
4.1.4	4 ^{ème} partie : Examen pratique « Coiffure relevée »	8
4.1.5	5 ^{ème} partie : Examen pratique « Coupe »	9
4.1.6	6 ^{ème} partie : Examen oral « Entretien professionnel avec réflexion »	9
5	Aperçu des parties d'examen et des notes	10
6	Compétences par domaine opérationnel	11
6.1	Domaine opérationnel 1 : Conseil et vente	11
	Description du domaine opérationnel	11
	Compétences exigées	11
6.2	2 ^{ème} domaine opérationnel : Mise en œuvre professionnelle	12
	Description des domaines opérationnels	12
	Compétences exigées	12
6.3	3 ^{ème} domaine opérationnel : Gestion professionnelle	13
	Description du domaine opérationnel	13
	Compétences exigées	13

1 Introduction

Le brevet fédéral de Coiffeuse et Coiffeur s'acquiert par la réussite de l'examen professionnel. L'interconnexion des compétences citées dans les domaines opérationnels, acquises par la pratique professionnelle font l'objet de l'examen professionnel. Ces compétences ont été contrôlées par des professionnels, dans une procédure, et rassemblés dans un profil de compétences. L'impact était mis sur des situations de travail quotidiennes qu'une coiffeuse/un coiffeur titulaire du certificat fédéral de capacité doit maîtriser en exerçant son métier. Ce profil de compétence est disponible sur le site de **coiffureSUISSE** (www.coiffuresuisse.ch).

1.1 Objectif des directives

Les directives donnent aux candidats un aperçu de l'examen professionnel fédéral. Elles reposent sur le règlement sur l'examen professionnel pour les coiffeuses et les coiffeurs du 4 mai 2014.

Les directives contiennent :

- Toutes les informations importantes sur la préparation et le déroulement de l'examen professionnel
 - Des informations sur les quatre domaines opérationnels
 - La description détaillée du contenu de l'examen professionnel
 - Le résumé des compétences par domaine opérationnel
-

1.2 Image professionnelle

Domaine de travail

Les coiffeuses et coiffeurs titulaires du brevet fédéral sont des spécialistes de création de coiffures de leur clientèle. Des parties importantes de leur activité professionnelles sont : satisfaire les souhaits de la clientèle, gérer opérationnellement et former les collaborateurs.

Les principales compétences opérationnelles professionnelles

Les coiffeuses et coiffeurs titulaires du brevet fédéral tiennent des dialogues de conseil empathiques et professionnels avec la clientèle, sur les soins et le stylisme. Ils communiquent avec respect, amabilité et conformément à la situation. Ils satisfont les souhaits de la clientèle sur la forme et la couleur, conseillent et vendent les produits nécessaires aux soins domiciliaires. Ils engagent leur vaste savoir professionnel et leur expérience professionnelle en fonction de l'objectif.

En équipe, ils assument souvent des fonctions dirigeantes. Ils planifient le travail de l'équipe, forment des collaborateurs à d'importants processus de travail techniques, et veillent à un enseignement conforme aux besoins de l'équipe.

Les coiffeuses et coiffeurs titulaires du brevet fédéral de capacité planifient le budget mensuel, qu'ils surveillent en permanence. Ils gèrent le stock et l'infrastructure avec efficacité.

Exercice du métier

Les coiffeuses et coiffeurs titulaires du brevet fédéral travaillent de façon autonome, ou bien dirigent des collaborateurs dans des salons à collaborateurs et apprentis. Ils peuvent aussi être amenés à diriger des succursales.

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

Le métier de coiffeuse et coiffeur titulaire du brevet fédéral est fortement lié au monde de la mode. Chacun souhaite bien présenter et se sentir à l'aise et là, les professionnels de la branche de la coiffure apportent une contribution importante. Lors de défilés de mode internationaux ou présentées sur des personnalités du showbiz ou de la politique, les coiffures élégantes et artistiques sont souvent à la une, donc un facteur important.

Les coiffeuses et coiffeurs titulaires du brevet fédéral forment un important maillon de la chaîne sociale, parce que leur savoir et leur talent aident le client tant à s'embellir qu'à ressentir un bien-être. En utilisant des produits, les coiffeurs titulaires du brevet fédéral veillent à l'écologie et l'économie. Pendant le travail, ils appliquent les prescriptions de la protection de la santé, de la sécurité au travail et de l'environnement.

1.3 Organisation

Toutes les tâches liées à l'octroi des brevets sont du ressort d'une **commission** d'examen, composée de 7-9 membres, nommé par le comité central de **coiffureSUISSE** pour une durée de fonctions de 4 ans. La liste détaillée des tâches de la commission d'examen figure au chiffre 2.2 du règlement sur les examens.

Pour le déroulement de l'examen professionnel, la commission d'examen nomme une **direction d'examen**, qui veille à l'application organisationnelle, l'accompagnement des experts, et répond aux questions de candidats, sur place. Lors d'une séance de notes, elle communique à la direction d'examen le déroulement de l'examen professionnel et propose l'octroi des certificats professionnels.

Les **experts** se chargent du déroulement et de l'évaluation des examens oraux et écrits. Les candidats reçoivent la liste des experts 4 semaines avant le début de l'examen professionnel. En cas de conflit d'intérêt avec un ou plusieurs experts (anciens collaborateurs / supérieurs hiérarchiques, etc.). 2 semaines avant l'examen à la commission d'examen, ils peuvent solliciter un changement d'experts.

Comme **secrétariat d'examen**, la commission d'examen a nommé le secrétariat de **coiffureSUISSE** qui, au moins 5 mois avant l'examen professionnel, fixe et confirme l'admission des candidats à se présenter à l'examen professionnel, rédige et envoie les certificats. Pour d'autres renseignements, les candidats peuvent s'annoncer au secrétariat d'examen.

coiffureSUISSE

Formation

Moserstrasse 52

Case postale 641

3000 Berne 22

031 335 17 00

bildung@coiffuresuisse.ch

2 Procédure administrative

Description des étapes que les candidats doivent franchir pour s'inscrire à l'examen, et des clauses à remplir pour pouvoir s'y présenter.

1^{ère} étape 1: Mise au concours de l'examen professionnel

L'examen professionnel est mis au concours au moins 5 mois avant son début, dans les trois langues. Il contient les informations suivantes:

- Dates d'examen
- Taxe d'examen
- Lieu d'inscription
- Délai d'inscription
- Déroulement de l'examen

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

2^{ème} étape 2 : Vérification des clauses sur l'admission à se présenter

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

L'expérience professionnelle exigée, soit de 3 ans après l'obtention du certificat fédéral de capacité, doit être achevée à la date de l'examen professionnel.

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

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

- La liste de la formation professionnelle accomplie et de l'expérience pratique;
- Copie du certificat fédéral de capacité de Coiffeuse / Coiffeur et les certificats de travail;
- La langue de l'examen souhaitée;
- Copie de la carte d'identité, avec photo;
- Indiquer le numéro d'assurance sociale (numéro AVS).

4^{ème} étape : Décision sur l'admission à passer l'examen

Au moins 3 mois avant l'examen professionnel, les candidats reçoivent l'avis écrit sur leur admission à se présenter. Cette admission préconise la remise de leur dossier de „Relooking“ en temps voulu. Une décision négative indique le motif et les voies de recours.

Conjointement à l'avis d'admission à passer l'examen, les candidats reçoivent le fil conducteur pour constituer leur dossier „Relooking“, également disponible sur le site de **coiffureSUISSE**.

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

Les candidats paient la taxe d'examen avant l'admission à passer l'examen.

6^{ème} étape : Remise du dossier „Relookage“ et choix des modèles

6 semaines avant l'examen, les candidats remettent au secrétariat d'examen leur dossier de relooking en double exemplaire imprimé, par voie électronique en PDF (sur CD ou clef USB).

Aux parties pratiques de l'examen professionnel (voir sous chiffre 5), les candidats travaillent sur un total de 4 modèles. Un de ces modèles doit être masculin, pour fonctionner à la 2^{ème} ou 3^{ème} partie d'examen. Les candidats choisissent eux-mêmes des candidats aptes, et vérifient leur disponibilité pour la date de l'examen., Pour la partie pratique de „Coupe“, l'un des 4 modèles choisis s'échange entre les candidats.

Les candidats vérifient avoir, pour le jour d'examen, sous la main tous les outils exigés (palette de couleurs, produits, instruments de travail, etc.).

7^{ème} étape : Réception de la convocation

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

- Le programme de l'examen, indiquant le lieu et la date de l'examen final, ainsi que le matériel éducatif autorisé à apporter
- La liste des experts

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

Jusqu'à 2 semaines avant le début d'examen au plus tard, en cas de conflit d'intérêt avec les experts, les candidats peuvent adresser une requête à la commission d'examen, sollicitant et motivant explicitement et plausiblement la présence d'autres experts.

3 Les domaines opérationnels

L'examen professionnel se base sur 3 domaines opérationnels, qui englobent thématiquement les compétences exigées pour le travail. A l'examen professionnel, ces compétences se vérifient selon les tâches unitaires interconnectées. Les 3 domaines opérationnels sont :

- D1: Conseil et vente
- D2: Mise en œuvre professionnelle
- D3: Gestion professionnelle

D1 : Conseil et vente

Le domaine opérationnel Conseil et vente comprend les compétences décisives pour structurer des relations durables avec la clientèle. Les candidats savent tenir des dialogues de conseil empathiques et professionnels, conseiller la clientèle sur les soins et le stylisme, et intégrer la vente de produits adéquats au processus de vente. Savoir fidéliser la clientèle fait également partie de ce domaine.

D2 : Mise en œuvre professionnelle

Le domaine opérationnel Mise en œuvre professionnelle comprend tous les aspects de la réalisation pratique des souhaits du client. Les candidats choisissent des techniques de coupe, produits et stylismes adaptées à ces souhaits. Dans ce domaine opérationnel, tant le vaste savoir professionnel que l'expérience pratique du métier de coiffeur/coiffeuse sont essentiels.

D3 : Gestion professionnelle

Dans le domaine opérationnel de Gestion professionnelle, les candidats démontrent leurs compétences en matière de planning professionnel de travail, gestion d'une équipe, planning mensuel du budget, du stock et de l'infrastructure. Il englobe également la capacité des candidats d'organiser des formations utiles à l'équipe.

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

4 L'examen

A l'examen professionnel, les candidats prouvent maîtriser avec compétence des questions pratiques complexes. Objet d'examen sont les compétences acquises dans la pratique du métier, comprises dans les quatre domaines opérationnels et par la pratique professionnelle, selon des tâches interconnectées.

L'examen professionnel consiste en une partie écrite, plusieurs parties pratiques, et une partie orale, y inclus les compétences centrales de tous les domaines opérationnels.

4.1 Organisation et déroulement

L'examen consiste en six parties et dure, en règle générale, 1 jour et demi.

Préparation		Examen					
2 ^{ème} partie Examen pratique		1 ^{ème} partie Examen écrit (Etude de cas)	2 ^{ème} partie Examen pratique	3 ^{ème} partie Examen pratique	4 ^{ème} partie Examen pratique	5 ^{ème} partie Examen pratique	6 ^{ème} partie Examen oral
Préparer un dossier Relooking		Gestion pro- fessionnelle	Relooking (y inclus le dossier)	Modification chimique de la couleur ou permanente (conseil et vente inclus)	Coiffure relevée	Coupe	Entretien professionnel avec réflexion
D1-D2		D3	D2	D1-D2	D1-D2	D1-D2	D1-D2
semaine 12	semaine 6	semaine 0					

Dans ce qui suit, les parties de l'examen sont décrites en détail.

4.1.1 1^{ère} partie : Examen écrit « Gestion professionnelle »

Dans le cadre d'un examen unique écrit, les candidats traitent une étude de cas interconnectée dans le domaine de Gestion professionnelle. Ils savent traiter et résoudre plusieurs questions relatives à ce cas. Un cas décrit une situation pratique proche de la réalité, où les candidats prouvent que comme coiffeurs expérimentés et gestionnaires responsables, ils maîtrisent cette situation avec professionnalisme et réflexion.

Genre d'examen

Ecrit

Domaine opérationnel

Cette partie d'examen comprend les compétences des domaines opérationnels D3 Gestion professionnelle.

Durée

Pour l'étude du cas et la solution des tâches, 120 minutes sont à disposition.

Evaluation

La prestation des candidats est évaluée selon le traitement intégral de l'énoncé. Un grand poids est donné à la précision professionnelle de la solution, l'auto-responsabilité et les compétences, dans une situation donnée.

L'étude de cas écrite reçoit une note, qui compte double.

4.1.2 2^{ème} partie: Examen pratique « Dossier Relooking »

Pour la 2^{ème} partie, les candidats remettent, avant l'examen, un dossier de relooking d'un modèle, qui contient optionnellement une coloration ou une permanente. 6 semaines avant l'examen, ils remettent ce dossier au secrétariat d'examen. Le jour de l'examen, ils reproduisent le relooking documenté sur le même modèle, à l'examen pratique.

Genre d'examen

Pratique

Domaine opérationnel

Les candidats passent un examen pratique unique, qui comprend le domaine opérationnel D2 Mise en œuvre professionnelle.

Durée

130 minutes

Evaluation

La 2^{ème} partie évalue d'une part le dossier, de l'autre la réalisation pratique. Sur le dossier va être évalué si le relooking est intégralement et documenté de manière compréhensible. Lors de la réalisation pratique, la prestation doit être identique, elle est évaluée en fonction des objectifs du dossier relooking. Pour le dossier et la réalisation pratique, les candidats reçoivent une note de partie séparée. La note de la 2^{ème} partie d'examen se calcule selon la moyenne de ces notes partielles.

4.1.3 3^{ème} partie : Examen pratique « Modification chimique de la couleur ou permanente (conseil et vente inclus) »

Les candidats conseillent leur modèle et lui proposent une modification de la couleur ou de la forme durable de la chevelure c. Pour la modification de la couleur, ils présentent la palette de couleurs de façon ciblée. Ils choisissent la modification à réaliser en relooking. Ils effectuent ce qui est convenu avec le client (shampooing, modification chimique, coupe, brushing, finish). Ils proposent au client des produits de soins. En plus de la réalisation pratique, est évalué la qualité du contact avec la clientèle et les compétences dans le domaine de vente.

Genre d'examen

Pratique

Domaine opérationnel

Les candidats passent un examen pratique unique, qui comprend le domaine opérationnel D1 Conseil et vente, ainsi que D2 Mise en œuvre professionnelle.

Durée

130 minutes

Evaluation

La prestation des candidats s'évalue selon la réalisation professionnelle de la transformation chimique, et si les candidats ont réalisé un processus structuré de vente de produits de soins et de stylisme.

Pour la 3^{ème} partie d'examen, les candidats obtiennent une note.

4.1.4 4^{ème} partie : Examen pratique « Coiffure relevée »

Les candidats reçoivent un choix d'illustrations de coiffures relevées, qu'ils présentent au modèle en lui conseillant le plus seyant à son look et sa chevelure. La cliente choisit une illustration. Le processus de conseil dure 15 minutes. Les candidats réalisent une coiffure relevée en 45 minutes, sans se conformer strictement à l'image. Le cas échéant, les candidats expliquent les modifications. Dans cette partie d'examen, les cheveux ne doivent pas être lavés. Outre la réalisation pratique, compte est tenu des compétences du domaine de Conseil.

Genre d'examen

Pratique

Domaine opérationnel

Les candidats passent un examen pratique unique, qui comprend le domaine opérationnel D1 Conseil et vente, et D2 Mise en œuvre professionnelle.

Durée

60 minutes (15 minutes de conseil, 45 minutes de réalisation)

Evaluation

La prestation des candidats s'évalue selon le professionnalisme du conseil, et la proposition d'une coiffure seyante au look et à la chevelure. La réalisation pratique de la coiffure relevée est également évaluée.

La 4^{ème} partie d'examen s'achève par une note.

4.1.5 5^{ème} partie : Examen pratique « Coupe »

Dans la 5^{ème} partie, les modèles sont échangés entre les candidats. Ils conseillent une nouvelle coupe au modèle qui leur échoit à l'aide de leur album de coiffures (il est interdit de réaliser une coupe identique à celle que le modèle porte déjà). Pour convenir d'une nouvelle coupe, la durée ne doit pas dépasser 15 minutes. Sitôt une nouvelle coupe convenue, les candidats indiquent aux experts le temps nécessaire à la coupe, au brushing et au finish, qui doit comprendre entre 40 et 70 minutes. Le temps indiqué doit convenir professionnellement et économiquement. Le maintien est également évalué. Outre la réalisation pratique, compte est également tenu du contact avec la cliente et des compétences du domaine du Conseil et vente.

Genre d'examen

Pratique

Domaine opérationnel

Les candidats passent un examen pratique unique, qui comprend le domaine opérationnel D1 Conseil et vente, et D2 Réalisation professionnelle.

Durée

Conseil max. 15 minutes; Coupe 40-70 minutes

Evaluation

Tant les prestations de conseil que la réalisation pratique sont évaluées selon les conseils et propositions à la cliente, et la réalisation de la nouvelle coupe. Le maintien de l'horaire est également évalué.

Dans la 5^{ème} partie, les candidats obtiennent une note.

4.1.6 6^{ème} partie : Examen oral « Entretien professionnel avec réflexion »

Après la partie d'examen „Coupe“, les candidats sont interrogés par 2 experts sur leur façon de procéder aux examens pratiques sur le modèle coupe selon conseil. Des questions professionnelles sont posées sur les processus de la transformation chimique. Ensuite les experts posent des questions pratiques, et de réflexion sur les solutions et le processus de coupe.

Genre d'examen

Oral

Durée

30 minutes

Evaluation

La prestation des candidats s'évalue selon leur façon de refléter les parties d'examen pratique, et les conclusions qu'ils en tirent. La précision professionnelle des réponses du domaine Processus chimiques est également évaluée.

Dans la 6^{ème} partie, les candidats reçoivent une note.

5 Aperçu des parties d'examen et des notes

Le tableau suivant donne un aperçu succinct des parties d'examen, temps impartis et notes.

Partie d'examen	Genre d'examen	Durée	Note partielle	Note	Poids donné
1 Gestion professionnelle	écrit	120min.		1	2
2 Relooking				1	1
• Dossier Relooking	écrit	6 semaines (préparé auparavant)	1		
• Reproduction du relooking	pratique	130 min.	1		
3 Transformation chimique	pratique	130 min.		1	1
4 Coiffure relevée	pratique	60 min.		1	1
5 Coupe	pratique	55-85 min. (y inclus 15 min. de conseil)		1	1
6 Dialogue prof. et réflexion	oral	30 min.		1	1
	Total	595-625 min.			

6 Compétences par domaine opérationnel

6.1 Domaine opérationnel 1 : Conseil et vente

Description du domaine opérationnel

Les coiffeurs titulaires du brevet fédéral créent un premier contact personnel ou téléphonique et une relation de confiance avec leur clientèle. Ils préparent correctement un rendez-vous, saluent la cliente/le client comme il faut, et écoutent ses souhaits. Ils analysent à fond le cuir chevelu et la consistance capillaire, et tiennent un dialogue de conseil empathique. Pendant le conseil et le traitement, ils expliquent aux clients l'utilité et l'application des produits utilisés, les soins domiciliaires et le stylisme. Ils soulignent les avantages des produits de soins et de stylisme disponibles au salon de coiffure, par rapport à ceux du commerce de détail.

Ils tiennent la cartothèque de clientèle, où ils notent toute information utile. Ils réagissent avec professionnalisme à des réclamations, en proposant des solutions adéquates.

Compétences exigées

Les coiffeurs titulaires du brevet fédéral

savent

- créer le premier contact et un rendez-vous avec professionnalisme ;
- gérer des dialogues de conseil avec professionnalisme et empathie ;
- conseiller la clientèle sur un programme de soins et de styling et vendre des produits en l'incorporant sciemment au processus de conseil;
- tenir à jour la cartothèque du salons avec professionnalisme ;
- traiter les réclamations de clients avec professionnalisme ;

ont

- des connaissances fondées de différentes techniques de dialogue ;
- une connaissance approfondie des techniques de vente;
- des connaissances fondées des avantages des produits disponibles au salon de coiffure, par rapport à ceux du commerce de détail;
- une solide connaissance des méthodes pour gérer efficacement les réclamations ;

sont

- efforcés de répondre aux clients avec attention, empathie, conformément aux âges et sans préjugés, demander leurs besoins et souhaits, régler les malentendus, faire des propositions justes et créatives et veiller à exécuter les coiffures envisageables;
- disposés à présenter différents produits aux clients de façon convaincante mais avec retenue et sans faire de pression;
- efforcés d'écouter attentivement des clients irrités et à leur parler de façon calmante, fiable et tolérante.

6.2 2^{ème} domaine opérationnel : Mise en œuvre professionnelle

Description des domaines opérationnels

Les coiffeurs titulaires du brevet fédéral préparent la place de travail et le traitement prévu, avant l'arrivée du client au salon. Ils shampooinent et choisissent des produits de soin conformes au cuir chevelu. Ils coupent par une technique adaptée à la coiffure souhaitée, conçue individuellement, et les outils voulus, dans la forme qui convient. Ils effectuent des modifications de la couleur / colorations et de la forme durable en appliquant les produits voulus avec professionnalisme. Ils protègent la peau de la clientèle et leurs propres mains, en veillant au strict maintien des prescriptions sur la sécurité au travail et la protection de la santé (MSST). En coiffant, ils coordonnent les souhaits avec le look de la clientèle et la tendance actuelle. Ils créent des coiffures relevées. Après le traitement, ils rangent la place de travail, nettoient et désinfectent les moyens auxiliaires et outils de travail.

Compétences exigées

Les coiffeurs titulaires du brevet fédéral de capacité

savent

- organiser les travaux préparatoires et subséquents au poste de travail, y inclus le matériel, avec soin, ranger et maintenir les instruments avec hygiène;
- exécuter professionnellement un shampooing et des massages de la tête, une coupe, une modification chimique et une permanente;
- mettre les cheveux en forme et créer professionnellement des coiffures relevées ;
- exécuter professionnellement des demandes spéciales
- appliquer les instructions de sécurité au travail et de prévention de santé (MSST), en manipulant consciencieusement des produits chimiques ;

ont

- des connaissances fondées de plusieurs techniques et d'utilisation d'appareils et auxiliaires de lavage, coupe, coloration, permanentes, coiffage, rasage, coupe de barbes, etc.;
- des connaissances détaillées des effets de chaque produit sur les différentes consistances des cheveux et du cuir chevelu ;
- une compréhension fondamentale des risques d'allergie aux traitements chimiques, et reconnaissent les cas nécessitant un test d'allergie ;
- des connaissances fondées de la technique d'application de produits de désinfection ;
- de vastes connaissances des tendances actuelles ;
- conscients de la signification de l'application conséquente des prescriptions MSST;

sont

- prêts à utiliser des produits qui respectent l'environnement;
- conscients de la signification de la réalisation conséquente des normes MSST.

6.3 3^{ème} domaine opérationnel : Gestion professionnelle

Description du domaine opérationnel

Les coiffeuses/coiffeurs titulaires du brevet fédéral planifient les mesures de réalisation opérationnelle des objectifs stratégiques, et coordonnent toute action en fonction du quotidien. Ils dirigent leur équipe en tenant compte du but et les collaborateurs, et tiennent régulièrement des séances d'équipe. Ils planifient le travail de leurs collaborateurs par des instruments adéquats, donnent des mandats clairs, supervisent la réalisation, et veillent à l'utilisation conséquente des outils de travaux et moyens auxiliaires. Ils cultivent la suggestion active.

Les coiffeuses/coiffeurs titulaires du brevet fédéral veillent au développement professionnel de leurs collaborateurs et au perfectionnement du savoir-faire de tous les collaborateurs, par des formations utiles.

Ils gèrent rentablement leur salon en planifiant mensuellement le budget des mois suivants, et le contrôlent régulièrement, en informant leur équipe et en tirent des conclusions.

Ils surveillent le stock, veillent à préserver l'infrastructure existante et prévoient des décorations saisonnières dans le cadre du budget établi.

Ils sont bien préparés à des urgences comme un incendie, et organisent des formations sécuritaires régulières avec leurs collaborateurs. Ils affrontent activement les situations de stress du quotidien.

Compétences exigées

Les coiffeuses/coiffeurs titulaires du brevet fédéral

savent

- ajuster optimalement les tâches des collaborateurs par des instruments appropriés aux besoins ;
- coacher professionnellement les collaborateurs dans leurs prestations par des mandats clairs et complets et des suggestions constructives ;
- structurer professionnellement leurs activités par des séances d'équipe ;
- planifier et exécuter des formations nécessaires et souhaitées pour leur équipe ;
- planifier mensuellement le budget du mois suivant, vérifier sa mise en œuvre et en déduire des mesures appropriées ;
- coordonner optimalement les mesures découlant du planning annuel avec les activités du quotidien ;
- exploiter avec compétence l'infrastructure de leur filiale et veiller à la gestion du stock ;
- placer des décorations saisonnières sous leur propre responsabilité ou selon convenance ;
- informer efficacement les collaborateurs de situations d'urgence ou de risques ;
- gérer par des méthodes et techniques concrètes le stress et la gestion personnelle de façon professionnelle et ciblée;

ont

- un répertoire de techniques de gestion ciblées ;
- conscience de fixer des critères de priorités et de traiter équitablement les affaires en cours ;
- une compréhension fondamentale de la présidence de séance, la modération, l'information et la communication ;
- des connaissances fondées du processus d'apprentissage, des méthodes d'apprentissage appropriées et d'instructions propres aux groupes ciblés ;
- la connaissance fondamentale de la planification methodo-didactique et l'application de formations ;
- la compréhension basique des aspects économiques et du droit du travail ;

- une connaissance de base de gestion financière, pour interpréter correctement les chiffres financiers importants ;
- une connaissance de base de gestion d'infrastructure et de stock ;

sont

- conscients de servir de modèle et incorporent activement leurs collaborateurs dans des processus de modifications ;
- prêts à établir efficacement une structure de communication ouverte et des dysfonctionnements dans l'équipe ;
- efforcés d'éviter activement des situations de stress et évaluer correctement tout risque ou situation d'urgence ;
- capables d'analyser le succès de mesures de formation et en tirer des mesures d'amélioration pour des formations futures.

4 novembre 2019

Commission chargée de l'assurance qualité



Danilo Tomasini
Responsable