

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

BM ESTHETICIEN-COSMETICIEN/ DOSSIER 23344

REFERENTIELS

CMA FRANCE

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC 1 : Créer et gérer un institut de beauté / SPA			
<p>A.1.1. Création et promotion de l'institut de beauté / SPA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conduite d'un projet de création d'entreprise, de reprise ou de développement d'activité - Construction du schéma financier de l'entreprise (business model) - Promotion du projet entrepreneurial - Elaboration de l'argumentaire de présentation de l'entreprise - Présentation du projet à des financeurs (banquiers, investisseurs, clients...) 	<p>C.1.1 Construire un projet entrepreneurial dans le domaine de l'esthétique-cosmétique en élaborant un business model et en identifiant les leviers d'aide financiers et administratifs, afin d'ancrer son projet de création, de reprise ou de développement dans la réalité fiscale, sociale et juridique du secteur cosmétique.</p> <p>C.1.2 Promouvoir le projet de création/reprise d'institut de beauté/SPA en construisant un argumentaire, une présentation et un storytelling, afin de convaincre des financeurs de sa viabilité.</p>	<p>ME 1.1. Dossier « Fonction entrepreneuriale »</p> <p>- Écrit et oral (C.1.1, C.1.2, C.1.3)</p> <p>A partir d'un dossier constitué de textes d'actualité à caractère économique et/ou réglementaire et/ou social (le statut d'auto-entrepreneur, les zones franches, le statut de conjoint-collaborateur...), le candidat analysera l'ensemble de ces documents, avant d'en mesurer l'impact éventuel sur son secteur d'activité, sa branche et son entreprise. Son point de vue devra être argumenté et illustré. Le dossier est ensuite soutenu à l'oral devant un jury.</p>	<p>C.1.1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les critères de viabilité du projet analysés sont identifiés. - Les impacts financiers et patrimoniaux des choix sont énoncés et arbitrés. - La présentation du projet est complète et fédère les acteurs (équipe, partenaires...). - Les relais, aides et soutiens intervenant dans la création/développement d'entreprises dans le secteur du cosmétique sont identifiés et mobilisés - Le business model analyse le contexte, définit la mission, la vision et la stratégie de la future entreprise

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		<p>ME 1.2. Analyse de la « Fonction entrepreneuriale » - Oral (C.1.1, C.1.2, C.1.3) Le candidat analysera sa production écrite et apportera tout élément complémentaire ou rectificatif, en lien avec le thème et lui paraissant pertinent pour son secteur d'activité.</p> <p>ME 1.3. Dossier « veille métier » - Ecrit et oral (C.1.4.) Le candidat remet un dossier expliquant sa démarche relative à sa veille métier et retraçant les évolutions des tendances. Le dossier est ensuite soutenu à l'oral devant un jury.</p>	<p>C.1.2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les éléments clefs sur l'entreprise et les prestations à mettre en valeur sont identifiés - L'argumentaire est clair et synthétique. - Il est de nature à susciter l'adhésion de financeurs. - L'argumentaire utilisé dans la présentation du projet est adapté au contexte et registre des interlocuteurs et illustré d'exemples. <p>C.1.3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les conséquences d'une évolution juridique ou réglementaire sur le secteur cosmétique sont anticipées et permettent de garantir notamment l'hygiène et la sécurité au sein de l'institut - Les sources identifiées sont fiables, justifiées et croisées en matière
--	--	---	---

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A.1.2. Supervision du respect de la réglementation d'activité en termes de technologie, d'hygiène et de sécurité au sein de l'institut par les équipes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réalisation d'une veille juridique et technologique dans le domaine de l'esthétique-cosmétique - Identification des sources et des acteurs clés en matière d'hygiène (ARS pour le SPA et les zones humides) et de réglementation (organisations professionnelles) - Rédaction du document unique d'évaluation des risques professionnels - Application des règles d'hygiène et de sécurité dans l'institut et lors de la manipulation de certains matériels et équipements en institut/SPA 	<p>C.1.3 Assurer une veille juridique et technologique dans le domaine de l'esthétique-cosmétique en identifiant les sources et les acteurs clés de l'hygiène et de la réglementation, afin de proposer des services et des produits en conformité, d'anticiper les évolutions réglementaires et d'informer le personnel à l'occasion de toute évolution juridique ou normative.</p>		<p>d'hygiène et de réglementation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un document unique est rédigé et comprend les mentions obligatoires au regard de la réglementation - Le système de veille et la régularité de son suivi permettent de récolter des données fiables et à jour qu'il retranscrit dans le cas présenté en matière juridique et technologique
<p>A.1.3. Veille des évolutions du métier</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participation aux congrès, salons professionnels - Suivi des tendances s'inscrivant dans le cadre de prestations esthétiques 	<p>C.1.4. Assurer une veille des évolutions métier dans le domaine de l'esthétique-cosmétique en participant aux congrès et salons professionnels ainsi qu'en assurant le suivi des tendances s'inscrivant dans le cadre de prestations esthétiques afin de proposer des prestations répondant aux attentes des clients et des prospects.</p>		<p>C.1.4</p> <ul style="list-style-type: none"> - La démarche de veille est décrite clairement - Les participations aux congrès et salons professionnels sont décrites - Les participations sont régulières (au moins 2 fois par an) - Les tendances du domaine sont identifiées et sont décrites

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>C.1.5 Veiller à la conformité sur le plan de l'hygiène et de la sécurité et au nettoyage des équipements, matériels et locaux mobilisés lors des prestations, en s'appuyant sur le règlement sanitaire de la structure ainsi qu'en utilisant les techniques de nettoyage et les produits adaptés afin de mener les interventions dans des conditions optimales d'hygiène et de sécurité</p>	<p>ME 1.4. Etude de cas – Ecrit (C.1.5, C.1.6) D'après une structure type décrite (activités, plans, rapports d'hygiène et de sécurité, ...), le candidat analyse la situation, fait des propositions d'amélioration et/ou rédige des procédures de nettoyage et de sécurité.</p>	<p>C.1.5</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'hygiène des locaux et leur accessibilité sont vérifiées et conformes à la réglementation en vigueur (accessibilité aux personnes en situation de handicap...) - Le règlement sanitaire est rédigé en vue d'identifier, de limiter et d'anticiper les risques (plan de nettoyage et de désinfection) et comprend des actions correctives et préventives. - Le matériel et les dispositifs sont vérifiés et leur utilisation est adaptée aux clients
	<p>C.1.6 Rédiger les procédures de mise en application des mesures de sécurité, en respectant la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité du travail afin d'anticiper les risques aux personnes et à l'institut/SPA.</p>		<p>C.1.6</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les principaux risques liés aux prestations sont listés. - Le document unique des établissements recevant le public (DUERP) est rédigé : <ul style="list-style-type: none"> o Le document respecte la réglementation en vigueur et fait mention des évolutions réglementaires.

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			<ul style="list-style-type: none">○ Il prévoit le port impératif d'équipements de protection individuelle adaptés, la précaution à avoir lors de l'utilisation de certains matériels, équipements et produits présentant un risque d'accidents○ Une formation continue à la sécurité du travail et aux bonnes pratiques et gestes professionnels est incluse.○ Les mesures favorisant le confort des salariés dans leur poste de travail sont présentées (type d'éclairage au sein de l'entreprise, prévention des
--	--	--	--

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			<p>TMS et de la pénibilité des tâches... ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - La signature obligatoire annuelle des salariés est identifiée comme étant un élément essentiel au document.
<p>A.1.5 Gestion d'un institut de beauté / SPA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboration d'un dossier financier de l'institut de beauté / SPA à destination des partenaires extérieurs (banquier, société de cautionnement mutuel...) - Construction d'un plan de financement - Elaboration de la stratégie de l'entreprise - Pilotage au quotidien la rentabilité de l'institut de beauté / SPA - Mesure continue de la santé de l'entreprise - Calcul du seuil de rentabilité 	<p>C.1.7 Elaborer un plan de financement à destination du banquier, en diversifiant les sources de financements et en justifiant chacun des postes et la stratégie de l'entreprise au moyen des comptes de résultats et des bilans sur les derniers exercices, afin de mener un projet intra-entrepreneurial viable</p>	<p>ME 1.5. Etude de cas «Gestion»</p> <p>- Ecrit (C.1.7 et C.1.8)</p> <p>Sous la forme d'une étude de cas, le candidat analysera la situation financière d'une entreprise à partir de ses documents comptables et définira si le projet de reprise/création ou le projet porté par le dirigeant est viable, et sous quelle(s) condition(s).</p>	<p>C.1.7</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le plan de financement est réaliste et conforme aux moyennes du secteur - Le candidat analyse la santé financière de l'entreprise et démontre sa rentabilité au regard de son projet, de ses objectifs. - Il justifie et/ou explique la stratégie de l'entreprise en développant des arguments basés sur les comptes de résultats et des bilans sur les derniers exercices.
	<p>C.1.8 Evaluer de façon continue la santé de l'entreprise, en se référant aux moyennes professionnelles du secteur, en établissant, pour chaque production, le</p>		<p>C.1.8</p>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>seuil de rentabilité pour l'entreprise, en contrôlant la valeur des stocks et sa rotation, en négociant les délais fournisseurs et en apportant les correctifs nécessaires, afin de s'assurer de la viabilité de l'institut de beauté / SPA</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Le candidat mesure le seuil de rentabilité à partir du prix de vente unitaire et du coût de revient. - Les délais fournisseurs négociés sont pertinents - La valeur des stocks et leurs rotations sont contrôlées - Les correctifs apportés à la suite des résultats des contrôles effectués sont pertinents
<p>A.1.6 Supervision des stocks de produits techniques, d'hygiène, reventes et consommables</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérification des stocks renseignés dans l'outil de suivi - Contrôle des stocks réels 	<p>C.1.9 Superviser les stocks de produits techniques, d'hygiène, reventes et consommables de l'institut beauté / SPA en vérifiant les stocks renseignés dans l'outil de suivi et en les comparant avec les stocks réels afin de s'assurer de l'actualisation de la gestion des stocks.</p>	<p>ME 1.6. Mise en situation professionnelle réelle/et ou fictive</p> <p>Sous le regard d'un évaluateur, le candidat supervise la gestion des stocks gérées à tour de rôle par ses pairs ou des élèves en BTM ou CAP en tant que gérant d'institut.</p> <p>A l'oral, le candidat répond à des questions posées par l'évaluateur.</p>	<p>C.1.9</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le remplissage de l'outil de suivi des stocks est vérifié - Les stocks réels sont contrôlés - Les démarches à effectuer en présence d'une différence entre les stocks réels et le suivi sont décrites clairement

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC 2 : Créer et adapter les protocoles de soins esthétiques et de bien-être dans un institut de beauté / SPA			
<p>A.2.1 Création de protocoles de soins innovants pour le corps, le visage ou une partie ciblée du corps</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identification des différentes techniques manuelles - Identification des appareils pouvant être utilisés en soins du corps et du visage - Définition de l'utilisation de différents types de produits et accessoires - Combinaison de l'utilisation des techniques manuelles, produits, appareils 	<p>C.2.1 Créer des protocoles de soins innovants pour le corps, le visage ou une partie ciblée du corps en combinant l'utilisation de techniques manuelles, de produits et d'appareils afin de personnaliser les soins proposés au besoin de la clientèle.</p>	<p>ME 2.1. Epreuve professionnelle de mise en situation : Soins esthétiques (C.2.1)</p> <p>Le candidat doit répondre, par écrit, aux questions en lien avec le sujet. Puis, il devra créer de protocoles de soins innovants pour le corps, le visage ou une partie ciblée du corps</p>	<p>C.2.1</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'écrit est argumenté et exhaustif - Les techniques réalisées correspondent aux attentes du sujet - Les techniques réalisées sont innovantes et personnalisées - La prise en charge du modèle est professionnelle - Le client est installé de manière adéquate et confortable en tenant compte d'éventuelles situations de handicap. - Les produits ne sont pas gaspillés à limiter les consommables - La réglementation liée à l'hygiène et à la sécurité est respectée dans la création des protocoles
<p>A.2.2 Création de programmes de soins innovants faisant intervenir l'eau (SPA, sauna, hammam...)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respect des contre-indications des différentes installations SPA 	<p>C.2.2 Créer des programmes de soins faisant intervenir l'eau en tenant compte de la pression, de la température, de la composition de l'eau et des contre-indications du client ainsi qu'en proposant d'autres types de soins complémentaires afin de lui proposer des soins adaptés à ses objectifs et attentes.</p>	<p>ME 2.2. Epreuve professionnelle : Oral de situation professionnelle (C.2.2)</p> <p>Un sujet de situation professionnelle portant sur la</p>	<p>C.2.2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat fait preuve d'analyse et de réflexion dans la création de programme de soins

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<ul style="list-style-type: none"> - Application des règles d'hygiène et d'entretien des installations SPA - Proposition de soins incluant l'utilisation de gommages, d'enveloppements chauds, froids... 		<p>création de programmes faisant intervenir l'eau est présenté au candidat.</p> <p>Il devra définir le sujet puis répondre aux questions qui y figurent. A l'issue de cet exposé oral, il y aura un temps d'échange sous forme de questions-réponses avec les membres du jury.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les questions sont traitées de manière exhaustive - Les réponses aux membres du jury sont argumentées - L'attitude est professionnelle - La réglementation liée à l'hygiène et à la sécurité est respectée dans les programmes décrits
<p>A.2.3 Réalisation de la pose de prothèses ongulaires pour femme ou homme et création de décors</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyse de la morphologie de la main/du pied et des ongles du client - Choix de la technique adaptée aux besoins client (gel, résine, capsule, chablon, limage...) - Réalisation de la pose de prothèses adaptées aux besoins client - Création de décors artistiques 	<p>C.2.3. Réaliser une pose de prothèses ongulaires en respectant la morphologie des mains/pieds et des ongles du client et en choisissant la technique adaptée à ses besoins afin de réaliser une prestation de qualité en termes de tenue et de durée et au rendu harmonieux.</p>	<p>ME 2.3. Epreuve professionnelle de mise en situation : Soins esthétiques (C.2.3)</p> <p>Le candidat devra répondre, par écrit, aux questions en lien avec le sujet. Puis il devra réaliser la pose de prothèses ongulaires et créer des décors sur un modèle inconnu.</p>	<p>C.2.3</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'écrit est argumenté et décrit exhaustivement les techniques liées à la pose ongulaire - La morphologie de la main/du pied et des ongles du client est analysée avant de procéder à la pose des prothèses - Les techniques réalisées correspondent et sont personnalisées aux attentes du sujet ainsi qu'à la morphologie de la main/du pied et des ongles du client - La prothèse est correctement posée - Les décors artistiques créés ont un rendu professionnel et correspondent au besoin du client

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			<ul style="list-style-type: none"> - Le candidat veille à ne pas gaspiller les produits et à limiter les consommables - La prise en charge du modèle est professionnelle - Le client est installé de manière adéquate et confortable en tenant compte d'éventuelles situations de handicap - La réglementation liée à l'hygiène et à la sécurité est respectée dans le cadre de la prestation
<p>A.2.4 Réalisation d'une prestation d'embellissement du regard (extensions de cils, rehaussement, permanente...)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Choix des techniques les plus adaptées au visage du client - Respect des contre-indications - Respect des souhaits du client et de rendu final 	<p>C.2.4 Réaliser une prestation d'embellissement du regard en choisissant les techniques les plus adaptées au visage du client, en respectant les contre-indications et les souhaits du client afin d'obtenir un résultat conforme à ses attentes.</p>	<p>ME 2.4. Epreuve professionnelle de mise en situation : Soins esthétiques (C.2.4)</p> <p>Le candidat doit répondre, par écrit, aux questions en lien avec le sujet. Puis il devra réaliser une prestation d'embellissement du regard sur un modèle inconnu.</p>	<p>C.2.4</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'écrit est argumenté et décrit exhaustivement les techniques liées à l'embellissement du regard - Les techniques réalisées correspondent aux attentes du sujet et sont adaptées au visage du client - Les contre-indications sont prises en compte dans le choix des techniques et leur réalisation - Les techniques sont personnalisées au client et tiennent compte de ses souhaits et du rendu final demandé

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			<ul style="list-style-type: none">- La prise en charge du modèle est professionnelle (courtoisie, langage et posture adaptée face à un client)- Le client est installé de manière adéquate et confortable en tenant compte d'éventuelles situations de handicap- Le candidat veille à ne pas gaspiller les produits et à limiter les consommables- La réglementation liée à l'hygiène et à la sécurité est respectée dans le cadre de la prestation
--	--	--	--

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC 3 : Commercialiser les prestations d'un institut de beauté / SPA			
<p>A.3.1 Définition de l'offre commerciale de l'institut / SPA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Construction de l'offre commerciale de l'entreprise - Proposition d'une offre de prestations différenciée (mise en valeur des compétences et des savoir-faire particuliers de l'entreprise) - Définition du positionnement de l'offre commerciale de l'entreprise - Définition des objectifs de vente 	<p>C.3.1 Concevoir une offre commerciale lisible sur le segment des prestations de l'entreprise en développant une gamme de services spécifiques différenciant les compétences et les savoir-faire particuliers de l'entreprise au regard de la concurrence locale et régionale, dans l'objectif d'une diffusion à des particuliers et des professionnels</p>	<p>ME 3.1. Etude de cas « Commercialisation » : - Ecrit (C.3.1, C.3.2, C.3.4) A partir d'une étude de cas exposant la situation commerciale, la concurrence et le marché d'une entreprise, le candidat analyse la situation commerciale de ladite entreprise et formule une stratégie commerciale, tarifaire et de communication réaliste, et en lien avec les ambitions de son dirigeant.</p>	<p>C.3.1.</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'offre commerciale est complète et comprend : <ul style="list-style-type: none"> o Un résumé des besoins du prospect o Une description des prestations et services proposés, o Le détail des engagements de l'institut / SPA, o Les tarifs, o Une description de l'entreprise et de ses réalisations. - La plus-value de l'entreprise en termes de compétences et des savoir-faire particuliers sont identifiés. - La segmentation est cohérente entre produits/services et le public cible. - L'offre proposée est lisible et facilement identifiable par le client.

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			<ul style="list-style-type: none"> - L'offre retenue est efficace commercialement et financièrement. - Le positionnement commercial de l'entreprise est clair.
<p>A.3.2 Définition de l'offre commerciale de l'institut / SPA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Construction de l'offre commerciale de l'entreprise - Proposition d'une offre de prestations différenciée (mise en valeur des compétences et des savoir-faire particuliers de l'entreprise) - Définition du positionnement de l'offre commerciale de l'entreprise - Définition des objectifs de vente 	<p>C.3.2 Définir les objectifs de vente à court, moyen et long terme, en fonction de la marge à réaliser, de la péremption des produits, et la nature/durée des promotions, afin de mettre en œuvre une politique commerciale cohérente.</p>		<p>C.3.2.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les objectifs sont réalisables. - Ils sont en adéquation avec la politique commerciale. - Les objectifs permettent des actions commerciales efficaces (augmentation du trafic, du CA).
<p>A.3.3 Conseil à la vente de prestations de l'institut/SPA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Négociation commerciale - Rédaction d'une proposition commerciale à destination d'un prospect 	<p>C.3.3 Construire une proposition commerciale en incluant une gamme de prestations et de services adaptée aux besoins du client analysés, tout en étant force de proposition et y compris en langue étrangère, afin de répondre au mieux à la demande du prospect.</p>	<p>ME 3.2. Présentation du métier en Langue vivante Oral (C.3.3) Le candidat tirera au sort un texte court en langues étrangères d'ordre économique ou en lien avec son activité d'esthéticien, cosméticien. Il se présentera, présentera son</p>	<p>C.3.3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat inclut les besoins préalablement identifiés du client dans la proposition commerciale. - La proposition comprend une description de l'entreprise et de ses prestations et services. - La proposition financière est ferme, tout en étant

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		projet professionnel et s'exprimera sur le texte.	de nature à être acceptée par le client. - Elle exprime les modalités et les facilités de paiement. - La proposition commerciale est présentée à l'oral dans une langue étrangère.
<p>A.3.4 Conception des outils et des vecteurs de communication destinés aux particuliers et aux professionnels (prospection, notoriété, ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définition du plan d'action marketing - Promotion des savoir-faire particuliers de l'entreprise 	<p>C.3.4 Définir la stratégie de communication externe de l'entreprise en sélectionnant les actions marketing pertinentes à la mise en valeur des réalisations de l'entreprise, à des fins de prospection et de communication à destination des clients.</p>		<p>C.3.4</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un plan d'action marketing est défini et est pertinent au regard du cas présenté - Le plan défini est justifié - Les actions marketing proposées sont pertinentes au regard du positionnement et de la stratégie commerciale de l'entreprise et sont expliqués concrètement : participation à des salons et autres manifestations, création de mailing, création d'un site internet, les interactions avec la clientèle tiennent compte des informations connues sur les clients de l'institut et récoltées fictivement dans le CRM...

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			<ul style="list-style-type: none">- Les actions définies permettent de promouvoir l'institut par le biais de différents canaux en tenant compte de ceux à privilégier dans le cas présenté
--	--	--	--

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC 4 : Conseiller et fidéliser la clientèle d'un institut de beauté/ SPA			
<p>A.4.1 Entretien diagnostic des attentes et des besoins du client</p> <ul style="list-style-type: none"> - Questionnement précis du client sur le style de vie, état de santé, contre-indications...) - Observation de la zone à traiter au regard de l'objectif du client (visage, silhouette...) - Définition de l'objectif du client (type de soin(s) / de maquillage recherché, effets/ rendus souhaités...) 	<p>C.4.1 Conduire un entretien diagnostic des attentes et des besoins du client en le questionnant et en observant la zone à traiter au regard de son objectif du client afin de proposer une cure de prestations et de produits permettant de fidéliser le client et de conclure la vente.</p>	<p>ME 4.1. Epreuve professionnelle – mise en situation : Entretien avec un client</p> <p>Sur modèle inconnu, le candidat réalise un entretien, un « diagnostic », et propose des programmes de soins et/ou prestations personnalisés (C.4.1)</p> <p>Il rédige la fiche conseil client la phase de diagnostic ainsi que les conseils en matière de soins à réaliser, les techniques et les produits utilisés.</p> <p>Ensuite, les conseils sont explicités et expliqués auprès du client (C.4.2)</p> <p>La fiche conseil prend la forme d'une prescription et lui est remise.</p>	<p>C.4.1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le client est accueilli chaleureusement et avec respect (règles de politesse). - Le besoin du client est recherché par le biais d'un questionnement ciblé. - Un examen visuel et palpatoire de la zone est réalisé. - L'objectif est défini et est reformulé auprès du client pour s'assurer de sa compréhension. - L'attitude est professionnelle (langage, empathie, diplomatie, etc.) - Le programme de soins est rédigé clairement et est justifié en tenant compte des informations récoltées. - Il tient compte de la demande du client, à sa physionomie et aux contre-indications.

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A.4.2. Conseils personnalisés et adaptés aux attentes et besoins de la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proposition d'une cure de prestations personnalisées adaptées aux besoins du client - Proposition de produits et/ou de prestations complémentaires à la cure - Prise en compte des contre-indications du client, de ses attentes et de ses besoins - Réponse aux craintes et objection du client 	<p>C.4.2 Conseiller la clientèle de l'institut de beauté / SPA de manière personnalisée en proposant une cure de prestations et des produits/ prestations complémentaires en tenant compte des contre-indications du client, de ses attentes et de ses besoins tout en veillant à lever les craintes et les objections du client afin de conclure la vente et de le fidéliser.</p>	<p>Il doit procéder à la planification des RDV à venir (C.4.3) avec l'outil de planification mis à disposition.</p> <p>Cet oral est réalisé en centre d'examen agencé à la manière d'un institut.</p>	<p>C.4.2</p> <ul style="list-style-type: none"> - La proposition de soins est en adéquation avec les besoins du client - La proposition de produits et/ou de prestations complémentaires à la cure sont en adéquation avec les besoins du client - Une force de conviction est démontrée en vue de conclure la vente : <ul style="list-style-type: none"> o Les propositions sont argumentées et expliquées au client o Les objections et les craintes du client sont levées - Une cure et des produits complémentaires sont vendus au client - L'attitude est professionnelle (langage, empathie, diplomatie, etc.) - Le programme de soins est rédigé clairement et est justifié en tenant compte des informations récoltées
<p>A.4.3 Planification des rendez-vous avec le client en lien avec les conseils prodigués</p>	<p>C.4.3 Planifier des rendez-vous avec le client en lien avec les conseils prodigués en tenant compte du temps à</p>		<ul style="list-style-type: none"> - La fréquence de chaque prestation tient compte

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<ul style="list-style-type: none">- Respect des délais entre les prestations- Analyse des paramètres liés au programme de soin vendu (équipements, durée...)	respecter entre chaque prestation et des paramètres liés à au programme de soins vendu afin de le fidéliser.		du type de prestation adaptée <ul style="list-style-type: none">- La planification définit tient compte de ce que contient le programme (séance, produits...)- Les rendez-vous définis tiennent compte de la disponibilité du client, de ses attentes et objectifs
---	--	--	---

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC 5 : Gérer les ressources humaines d'un institut de beauté / SPA			
<p>A.5.1 Supervision de l'organisation du travail au sein de l'institut/SPA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Amélioration de l'organisation du travail au sein de l'institut/SPA - Analyse des besoins en formation - Organisation d'une stratégie RH 	<p>C.5.1 Superviser l'organisation du travail au sein de l'institut/SPA en l'analysant en se référant aux évaluations des salariés et aux résultats d'activité de l'entreprise et en prenant en compte les situations de handicap puis en proposant des actions correctives afin d'améliorer l'efficacité des salariés.</p>	<p>ME 5.1. Etude de cas « GRH » – Ecrit (C.5.1, C.5.2, C.5.3) : Sous la forme d'un cas décrivant l'organisation RH d'une entreprise, le candidat analysera l'efficacité de la structure et préconisera des axes d'amélioration, qu'il déterminera et déclinera en solutions opérationnelles.</p>	<p>C.5.1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les consignes données en termes d'organisation du travail sont claires. - Les objectifs fixés en termes d'activité sont cohérents avec les capacités de l'entreprise. - Les situations de handicap sont prises en compte dans l'analyse (organisation du travail, aménagement du poste de travail, parcours professionnel du salarié...).
	<p>C.5.2 Evaluer les besoins en formation pour l'institut/SPA, en analysant les besoins en formation ressortis des entretiens professionnels et projets professionnels des salariés, tout en intégrant les innovations techniques, réglementaires du secteur d'activité de l'entreprise, afin d'organiser la montée en compétence des salariés.</p>		<p>C.5.2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les innovations techniques et réglementaires du secteur d'activité de l'entreprise sont identifiées en tenant compte des besoins identifiés - Le plan de formation est adapté aux besoins actuels et futurs de l'entreprise dont les effectifs le justifient.

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>C.5.3 Mettre en place les actions d'une politique de rémunération (salaire, prime, intéressement), en accord avec les accords de branche, afin d'organiser une stratégie RH cohérente dans l'entreprise.</p>		<p>C.5.3</p> <ul style="list-style-type: none"> - La stratégie RH est cohérente au regard du projet de l'entreprise. - La politique rémunération menée respecte les accords de branche.
<p>A.5.2 Organisation du développement des compétences des salariés d'une l'institut/SPA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organisation de la montée en compétences des apprenants - Suivi des apprentis 	<p>C.5.4 Assurer le suivi des apprenants en organisant les séquences d'évaluation du jeune dans l'institut/SPA et les communiquer à l'autorité compétente, afin d'ajuster la progression des acquis par l'apprenant en adéquation avec le référentiel du titre/diplôme préparé.</p>	<p>ME 5.2. Mise en situation professionnelle « Fonction maître d'apprentissage » - Oral (C.5.4) Le candidat tirera au sort une situation d'alternance qui peut être d'ordre général ou problématique. Il analysera la situation décrite et formulera des réponses ou solutions à cette dernière et ce, dans le cadre strict de son rôle de maître d'apprentissage/tuteur en entreprise, et de l'exécution de ce contrat de travail particulier.</p>	<p>C.5.4</p> <ul style="list-style-type: none"> - La séquence est correctement analysée, tant dans la maîtrise du geste professionnel que sur la motivation du jeune. - La pédagogie est adaptée et de qualité : le séquençage des apports est pensé, la progression pédagogique est articulée dans le temps - Le cadre légal du contrat d'alternance est respecté.

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A.5.3 Formation d'un apprenant (apprenti, esthéticienne salariée faisant partie de l'équipe) dans l'acquisition des compétences liées aux protocoles de soins et des gestes techniques</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définition du niveau de connaissances - Adaptation de sa progression et de ses explications 	<p>C.5.5 Former son apprenant dans l'acquisition des compétences liées aux protocoles de soins et des gestes techniques en définissant son niveau de connaissances et en adaptant sa progression et ses explications en conséquence afin qu'il soit capable de reproduire ces gestes techniques de manière autonome.</p>	<p>ME 5.3. Epreuve professionnelle : Oral et mise en situation : Démonstration d'un geste technique</p> <p>Le candidat devra montrer et expliquer les gestes techniques à son apprenant (apprenti, esthéticienne salariée faisant partie de l'équipe...) sur un modèle. Son apprenant reproduira les gestes en étant supervisé par le candidat qui reprendra ses explications au besoin.</p>	<p>C.2.5</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les objectifs des gestes techniques sont énoncés - Une recherche des pré-acquis de l'apprenant est réalisée - Les gestes techniques sont pratiqués par le candidat - Les gestes techniques sont expliqués et justifiés - Le candidat veille à la conformité des gestes techniques reproduits et les corrige au besoin - Le niveau de compréhension de l'apprenant est analysé - Le bien-être du modèle et l'installation en tenant compte d'éventuelle situation de handicap sont prises en compte durant la phase de formation de l'apprenant
--	--	---	---