

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT
ENSEIGNEMENT POUR ADULTES
(ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE)

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

**GESTIONNAIRE D'UN INSTITUT DE BEAUTE :
APPROCHES THEORIQUES ET PRATIQUES**

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE QUALIFICATION

CODE : 715670U22D1 CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 701 DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du,
sur avis conforme du Conseil général**

GESTIONNAIRE D'UN INSTITUT DE BEAUTE : APPROCHES THEORIQUES ET PRATIQUES

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE QUALIFICATION

1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement doit :

- ♦ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ♦ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

Cette unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant et à l'étudiante :

d'acquérir et d'exploiter des notions théoriques (relationnelles/humaines) et techniques ainsi que d'exercer et de développer des compétences techniques et pratiques dans le domaine de la gestion d'un institut de beauté.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

Capacités

Compétences à maîtriser (CM), visées dans le profil CCPQ ou SFMQ concerné, en référence au tableau de la circulaire générale 9333 relative à l'organisation de l'enseignement secondaire ordinaire et à la sanction des études, fixant la correspondance entre les orientations d'études des 6èmes et des 7èmes années qualifiantes.

Titre pouvant en tenir lieu

La réussite d'un troisième degré de l'enseignement technique de transition ou d'un troisième degré de qualification technique (CQ6)

- TQ Esthéticien/Esthéticienne
- D3TQ Esthéticienne/Esthéticienne ayant obtenu le CESS

3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant/ l'étudiante sera capable :

en disposant du matériel et de l'équipement en quantité suffisante choisi par l'étudiante/ par l'étudiant, au départ d'une situation pratique significative et d'un projet avalisé par la personne chargée de cours, en utilisant sa base de sources documentaires,

dans le respect des consignes, des règles techniques professionnelles, des réglementations en vigueur, des règles de sécurité, de prévention, d'éthique, d'hygiène, d'ergonomie et d'environnement,

dans le respect des délais impartis,

en utilisant le vocabulaire technique de la profession et en développant des compétences de communication,

en toute autonomie d'exécution des tâches,

de réaliser les tâches suivantes :

Cours 4.1 - Gestion commerciale et législation

- ◆ établir un dossier administratif complet pour la création et la gestion d'un institut de beauté, en identifiant les formalités légales, les statuts juridiques possibles et les obligations fiscales et sociales ;
- ◆ réaliser un budget prévisionnel en intégrant les coûts fixes et variables, les charges salariales, ainsi que les aides et primes disponibles ;
- ◆ utiliser un logiciel de gestion informatique lui permettant de gérer les opérations administratives et comptables courantes d'un institut de beauté, d'assurer le suivi des stocks et des rendez-vous clients/ clientes.

Cours 4.2 - Organisation et gestion de salon

- ◆ élaborer une politique commerciale intégrant une stratégie marketing, la création d'une enseigne représentative, ainsi que la définition de l'offre de produits et services, tout en proposant, des techniques de vente adaptées, des méthodes de communication ciblées et des stratégies de fidélisation pour attirer et conserver une clientèle ;
- ◆ appliquer les principes de psychologie et de déontologie professionnelle en adoptant une communication adaptée aux clientes/ aux clients, en gérant les réclamations avec professionnalisme et en favorisant un climat de confiance et de bien-être ;
- ◆ identifier et prévenir les risques liés à la santé et à la sécurité dans un institut de beauté en respectant les normes d'hygiène, en sélectionnant des produits et équipements conformes et en mettant en place des mesures de prévention des accidents et des troubles liés à l'activité professionnelle.

Cours 4.3 - Travaux Pratiques

- ◆ réaliser des prestations techniques spécifiques, modelages, soins du visage et du corps, maquillage, soins des ongles, en respectant les protocoles d'hygiène et de sécurité ;
- ◆ comparer et sélectionner des gammes de produits en fonction de leur composition, de leur action sur la peau et de leur adaptabilité aux besoins de la clientèle ;
- ◆ organiser et gérer l'entretien des locaux et du matériel d'un institut de beauté, en définissant un plan de maintenance et d'hygiène efficace.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ la justification du choix du mode opératoire et du matériel utilisé,
- ◆ la précision du vocabulaire utilisé,
- ◆ le niveau d'organisation et des méthodes de travail,
- ◆ le niveau de qualité des gestes professionnels et du résultat obtenu.

4. PROGRAMME

au départ de différentes situations pratiques significatives dans un contexte d'atelier ou d'entreprise, l'étudiant/ l'étudiante sera capable :

4.1. Gestion commerciale et législation

Fonctions liées à la gestion

- ◆ **de respecter les législations professionnelles spécifiques à l'ouverture d'un commerce :**
 - d'appliquer le droit civil lors de l'établissement comme indépendant/ indépendante ;
 - identifier le principe général de la capacité juridique et des régimes matrimoniaux,
 - identifier la notion de fonds de commerce,
 - distinguer les principales dispositions légales du contrat de bail et de bail commercial ;
 - d'analyser la possibilité de la création ou de la reprise ;
 - appliquer les règles d'installation et d'accès à la profession,
 - analyser les potentialités de reprise d'un commerce,
 - réaliser ou faire réaliser une étude de marché,
 - s'informer auprès de professionnelles/ de professionnels ;
 - de décider de la forme juridique du commerce ;
 - connaître les formes juridiques possibles du commerce,
 - choisir en connaissance de cause ;
 - d'introduire éventuellement une demande appropriée, dans certains cas spécifiques imposés par la loi ;
 - d'introduire une demande d'autorisation d'exploiter un centre de bronzage ;

- d'emprunter l'argent nécessaire ;
 - établir un plan financier (fonds propres – type d'investissement),
 - analyser, avec des experts/ des expertes, les engagements que l'on prend en tenant compte de paramètres, indispensables : chiffre d'affaires, taux d'intérêt de l'emprunt, ...
 - s'informer des possibilités et des modalités d'emprunt auprès des banques,
 - s'informer des services offerts par les unions professionnelles ;
- ◆ **de respecter et faire respecter le code du bien-être au travail, le règlement d'ordre intérieur et le règlement du travail :**
 - de faire respecter les réglementations en vigueur et suivre l'évolution de la législation ;
 - connaître les principes de base des diverses réglementations en vigueur en matière d'emploi et de travail,
 - rédiger les différents points des règlements ;
- ◆ **de former et gérer le personnel :**
 - d'engager du personnel :
 - déterminer le statut du personnel à engager ;
- ◆ **de gérer les relations avec les clientes/ les clients et les fournisseurs/ les fournisseuses :**
 - d'entretenir des relations commerciales avec les fournisseuses/ les fournisseurs :
 - utiliser les TIC (technologies de l'information et de la communication),
 - répertorier les comportements et techniques qui favorisent un contact durable,
 - faire preuve de précision et de prévoyance en ce qui concerne les commandes,
 - évaluer les conséquences liées aux retards de paiement ou au non-paiement ;
- ◆ **de gérer le patrimoine affecté à l'entreprise :**
 - d'établir des plans d'investissements : renouveler le matériel, modifier, améliorer l'infrastructure :
 - faire une étude de marché et comparer le matériel et les fournisseurs/ les fournisseuses (offres, services, ...) ;
- ◆ **de gérer le commercial, le financier et l'administratif :**
 - de calculer les prix de revient :
 - appliquer la technique de calcul du prix de revient,
 - tenir compte des réductions éventuelles ;
 - de déterminer le prix de vente pour les produits de soin et les différents services :
 - appliquer la méthode de calcul du prix de vente ;
 - d'établir l'état de la caisse au jour le jour :
 - appliquer les éléments de comptabilité et d'arithmétique,
 - utiliser correctement l'outil informatique ;

- de gérer les opérations relatives à l'achat des marchandises :
 - établir les bons de commande,
 - vérifier l'adéquation bon de commande / bon de livraison / facture ;
- de payer et classer les factures :
 - identifier et utiliser adéquatement les différents modes de classement : chronologique, alphabétique, ...
 - travailler avec ponctualité, ordre et précision,
 - analyser les différents moyens et modes de paiements et les avantages et inconvénients de chaque système du point de vue du/de la gestionnaire d'un institut de beauté ;
- de rédiger soi-même les documents de gestion dans le cadre d'une TPE :
 - remplir les documents de la gestion comptable (facturier d'entrée, de sortie, trésorerie,...),
 - tenir à jour le carnet de rendez-vous,
 - utiliser un logiciel adapté à la gestion générale,
 - appliquer les éléments de comptabilité dont on a besoin (livre des recettes, tickets de caisse, ...)
 - travailler avec ponctualité, ordre et précision,
 - remplir la déclaration d'impôt,
 - remplir la déclaration (TVA) ;
- de faire appel à un comptable :
 - préparer et classer les documents ;
- d'appliquer le droit commercial :
 - répertorier les obligations du chef/ de la cheffe d'entreprise lors de la création de l'entreprise,
 - connaître la législation sur les accords commerciaux (contrats),
 - identifier les différentes formes de l'entreprise et leurs caractéristiques essentielles,
 - avoir des notions de la loi sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection de la consommatrice/ du consommateur,
 - avoir des notions de la loi sur la faillite ;
- d'appliquer la législation sociale :
 - répertorier les principes généraux concernant les contrats de la relation de travail, les rémunérations selon les commissions paritaires concernées,
 - définir le statut social du travailleur/ de la travailleuse indépendant,
 - identifier les missions du secrétariat social ;

- de souscrire les contrats d'assurances :
 - identifier les principales dispositions légales de la responsabilité civile, et les conséquences pécuniaires pouvant en résulter,
 - analyser les couvertures possibles,
 - distinguer les assurances obligatoires et les assurances spécifiques liées à leur activité indépendante.

4.2. Organisation et gestion de salon

Fonctions liées à la gestion

◆ de respecter les législations professionnelles spécifiques à l'ouverture d'un commerce :

- d'analyser la possibilité de la création ou de la reprise :
 - analyser les potentialités de reprise d'un commerce,
 - réaliser ou faire réaliser une étude de marché,
 - s'informer auprès de professionnels/ de professionnelles ;

◆ de respecter et faire respecter les normes d'ergonomie, de sécurité, d'hygiène et d'environnement :

- d'appliquer les dispositions légales et réglementaires en matière d'ergonomie, de sécurité et d'hygiène :
 - connaître les textes législatifs et réglementaires,
 - respecter les législations en vigueur sur l'utilisation et le stockage des produits,
 - faire respecter la sécurité dans le cadre de l'utilisation des appareils et notamment dans le cadre des bancs solaires,
 - identifier les situations potentiellement dangereuses,
 - prévenir les risques d'accident de travail et les risques pour la santé et notamment dans le cadre des bancs solaires,
 - intégrer les techniques et les règles ergonomiques de manutention,
 - respecter les prescriptions réglementaires concernant l'utilisation des énergies propres à la profession,
 - prévenir les risques d'incendie et connaître le plan d'évacuation,
 - identifier les différents pictogrammes ;
- d'appliquer les dispositions légales, les réglementations et les recommandations en vigueur en matière de protection de l'environnement et du consommateur/ de la consommatrice :
 - utiliser les techniques de tri, de stockage et d'évacuation des déchets, conditionnements et produits dangereux,
 - s'informer des normes en vigueur en matière d'eaux usées ;
- de faire appliquer les diverses législations en vigueur par le personnel :
 - identifier les responsabilités incombant au/à la gestionnaire d'un institut de beauté ;

- ♦ **de respecter et faire respecter le code du bien-être au travail, le règlement d'ordre intérieur et le règlement du travail :**
 - de faire respecter les réglementations en vigueur et suivre l'évolution de la législation :
 - rédiger les différents points des règlements ;
- ♦ **de s'intégrer dans la vie professionnelle et dans les milieux professionnels :**
 - de répondre aux exigences du métier :
 - suivre l'évolution du métier,
 - proposer des améliorations possibles et en évaluer les répercussions,
 - faire preuve d'initiative et d'intérêt sur le plan professionnel ;
 - d'appliquer les règles de déontologie :
 - faire preuve de probité, d'honnêteté, de politesse et de savoir-vivre et de discrétion (devoir de réserve) vis-à-vis de tous les membres du personnel, des clients/ des clientes, des fournisseuses/ des fournisseurs, des confrères/ des consœurs ;
 - de travailler dans les différents postes de travail avec efficacité :
 - faire preuve de polyvalence ,
 - poser les gestes adaptés en fonction des circonstances,
 - appliquer parfaitement les techniques de travail ;
 - d'établir de bonnes relations avec les collègues ;
 - de participer, comme membre actif si possible, aux réunions et aux activités des organisations professionnelles ;
 - identifier les différentes associations professionnelles,
 - avoir conscience de l'intérêt à s'intégrer dans la vie de ces associations ;
- ♦ **de former et gérer le personnel :**
 - d'engager du personnel :
 - déterminer le profil de la personne à engager en fonction des compétences attendues pour les services à proposer dans l'institut ;
 - d'encadrer et guider les employées/ les employés, les stagiaires, les apprentis/ les apprenties, ...
 - décrire son rôle de formateur/ de formatrice,
 - répertorier les comportements professionnels à faire adopter :
 - respect des horaires,
 - adaptation à la flexibilité inhérente au métier,
 - présentation et tenue impeccables,
 - respect des rôles respectifs de chacun,
 - travail sur la relation à la clientèle ;
 - de cultiver un esprit d'équipe :
 - veiller à instaurer de bonnes relations (écoute et respect),
 - répertorier les techniques d'intégration du personnel dans l'institut ;

♦ **de gérer les relations avec les clientes/ les clients et les fournisseurs/ les fournisseuses :**

- de répondre aux demandes d'information et aux réclamations des clients/ des clientes :
 - faire preuve de professionnalisme dans les relations avec les clientes/ les clients :
 - écouter patiemment leurs demandes et/ou leurs doléances,
 - s'exprimer de façon claire et précise,
 - faire le bilan et reconnaître les éventuelles erreurs,
 - faire preuve de diplomatie et proposer, éventuellement, une alternative ;
- d'entretenir des relations commerciales avec les fournisseurs/ les fournisseuses :
 - utiliser les tic (technologies de l'information et de la communication),
 - répertorier les comportements et techniques qui favorisent un contact durable,
 - faire preuve de précision et de prévoyance en ce qui concerne les commandes,
 - évaluer les conséquences liées aux retards de paiement ou au non-paiement ;

♦ **de gérer le patrimoine affecté à l'institut ;**

- d'établir des plans d'investissements : renouveler le matériel, modifier, améliorer l'infrastructure :
 - faire une étude de marché et comparer le matériel et les fournisseurs (offres, services, ...)
- d'établir un plan d'entretien des locaux et du matériel ;
- d'organiser l'ordre logique des opérations d'entretien,
- de prendre les mesures qui évitent la détérioration du patrimoine,
- de déceler les causes de défectuosité ;

♦ **de gérer le commercial, le financier et l'administratif :**

- de calculer les prix de revient ;
 - appliquer la technique de calcul du prix de revient,
 - tenir compte des réductions éventuelles ;
- de déterminer le prix de vente pour les produits de soin et les différents services :
 - appliquer la méthode de calcul du prix de vente ;
- de gérer les opérations relatives à l'achat des marchandises :
 - établir les bons de commande,
 - réceptionner la marchandise, et vérifier si la marchandise correspond au bon de livraison et au bon de commande,
 - vérifier l'adéquation bon de commande / bon de livraison / facture ;
- de rédiger soi-même les documents de gestion dans le cadre d'une TPE :
 - tenir à jour le carnet de rendez-vous ;
- d'appliquer le droit commercial :
 - avoir des notions de la loi sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection de la consommatrice/ du consommateur ;

◆ **d'assurer la politique commerciale :**

- de déterminer la clientèle que l'on veut cibler (tranche d'âge, caractéristiques socio-économiques) :
 - s'informer sur les habitudes de dépenses des différents groupes socio-économiques,
 - sélectionner un créneau susceptible d'être rentable dans un contexte concurrentiel ;
- de s'intéresser aux tendances du marché de la beauté :
 - collationner les informations relatives au marché de la beauté ;
- d'organiser la politique commerciale en fonction de l'image de marque sélectionnée et la réadapter le cas échéant :
 - sélectionner les types de publicité appropriés,
 - prévoir les étalages et agencements du magasin en fonction de la clientèle ciblée et de son budget,
 - créer une enseigne représentative,
 - déterminer les services, les produits, les prix à proposer pour attirer les groupes cibles.

Fonctions techniques

◆ **de préparer le poste de travail et prévoir le confort de la clientèle :**

- d'aménager un environnement adapté :
 - créer des conditions favorables aux différents modelages (lumière ; couleur, parfum, ...)
 - créer des conditions favorables à l'hydro-esthétique,
 - créer des conditions adaptées à la clientèle masculine ;
- de préparer le poste de travail :
 - sélectionner le matériel adéquat et les produits adaptés.
- d'installer le client/ la cliente et l'aider à revêtir un vêtement de protection ;
 - choisir peignoir, drap et serviette appropriés ;

◆ **d'organiser des services de modelages spécifiques (visage et corps) :**

- d'effectuer des modelages (modelages relaxants et énergétiques, drainage lymphatique ...) :
 - sélectionner le modelage en fonction des attentes et/ou besoins de la clientèle, de leurs effets,
 - repérer les contre-indications,
 - sélectionner les zones à modeler,
 - sélectionner le/les produits(s) si nécessaire ;

◆ **d'organiser des services liés à l'hydro-esthétique :**

- d'établir un plan d'installation du matériel :
 - identifier les différents types d'installation et de matériel,
 - sélectionner l'installation et le matériel adapté aux services que l'on veut offrir ;
- d'organiser des soins d'hydro-esthétique (balnéo-esthétique, hydro-jet, massage sous eau ...) ;

◆ **d'organiser les services liés au bronzage :**

- d'organiser l'environnement en fonction de la législation :
 - aménager un environnement adapté (aération suffisante, système de coupure de courant, ouverture des portes vers l'extérieur,...),
 - afficher les textes législatifs ; les expliquer à la clientèle ;
- de réaliser la fiche-cliente/ fiche-client et faire signer par le client/ la cliente les documents prévus par la loi :
 - repérer les contre-indications,
 - déterminer la photo-type du client/ de la cliente,
 - vérifier que les documents sont signés ;
- d'organiser la séance de banc solaire :
 - proposer des produits adéquats pour l'avant et l'après-bronzage,
 - sélectionner le programme adapté (nombre et durée des séances),
 - proposer des lunettes adaptées ;

◆ **d'organiser des services de modelage des ongles :**

- effectuer des modelages sur ongles naturels et sur « TIPS »,
 - sélectionner la technique adéquate en fonction du service (résine, gel, soie, ...) ;

◆ **d'organiser les services adaptés à la clientèle masculine :**

- de déterminer l'approche relationnelle :
 - faire preuve de tact,
 - adapter sa communication verbale et non verbale, son attitude,
 - adapter sa tenue ;
- de réaliser les services :
 - choisir la gamme de produits,
 - sélectionner et adapter les services,
 - repérer les contre-indications ;

◆ **d'organiser des maquillages spécifiques :**

- d'effectuer des maquillages spécifiques :
 - sélectionner le maquillage adéquat en fonction des attentes de la cliente/ du client,
 - utiliser des techniques de base,
 - utiliser les techniques de camouflage,
 - utiliser les principes de coloroscopie,
 - sélectionner les produits,
 - tenir compte de la mode,
 - faire preuve de créativité,
 - respecter les harmonies ;

◆ **de prévoir des étalages et agencements de l'institut :**

- de créer un étalage :
 - tenir compte de la surface, de la profondeur de l'étalage,
 - tenir compte du budget disponible,
 - tenir compte du thème proposé,
 - mettre en évidence les promotions.

Fonctions de vente

◆ **de proposer des produits, des services :**

- de répertorier les produits et services que l'on peut proposer (articles de parfumerie, d'aromathérapie ...) :
 - visualiser l'assortiment de base de l'institut,
 - mémoriser les produits que l'on peut obtenir en commande ;
- de sélectionner un produit adapté à la demande du client / de la cliente :
 - tenir compte des besoins de la personne,
 - tenir compte des habitudes de la personne,
 - tenir compte des nouveautés du marché,
 - tenir compte du budget,
 - tenir compte de la saison ;
- de sélectionner un parfum adapté à la demande de la cliente/ du client :
 - analyser les habitudes de la personne et ses besoins,
 - identifier la sensibilité olfactive de la personne,
 - déterminer plusieurs parfums en adéquation avec ses habitudes, besoins, sensibilité olfactive de la personne et appropriés à la saison ;
- de confier à une sous-traitance appropriée les services que l'on ne peut assurer soi-même ou faire assurer par un membre du personnel (ex. : maquillage permanent, réflexologie plantaire, épilation définitive ...) :
 - analyser les conséquences résultant du choix d'une sous-traitance ;

◆ **d'informer, argumenter dans le cadre de la vente :**

- de faire jouer la valeur symbolique du produit (esthétique, luxe, plaisir ...) tout en tenant compte des limites budgétaires de la clientèle :
 - poser des questions pertinentes pour déterminer les attentes et les besoins de la personne,
 - proposer des produits similaires appropriés eux aussi aux attentes et besoins ;
- de décrire le produit et éventuellement les autres produits de la gamme ; préciser les différentes contenances :
 - prendre des informations et analyser les documents mis au point par les différentes firmes,
 - mettre en évidence les qualités et les avantages, les effets de chaque produit ou contenance,
 - fournir une documentation pertinente ;

- de décrire le parfum :
 - rassembler puis analyser les informations sur le parfum du point de vue : architecture, famille, cible (sexe, âge, personnalité, catégorie sociale ...),
 - s'adapter au niveau d'information du client/ de la cliente,
 - décrire l'architecture d'un parfum : les notes de tête, les notes de cœur, eau de parfum et parfum,
 - justifier les choix olfactifs proposés sur base des arguments suivants :
 - un parfum doit être « personnel » adapté à la personne,
 - la personne doit être séduite par les notes olfactives qu'il dégage ;
 - reconnaître la famille à laquelle le parfum appartient ;
- d'offrir à la clientèle l'opportunité de sentir le parfum proposé ou de tester un échantillon ; informer la clientèle que l'odeur sur la mouillette est différente de l'odeur sur la peau :
 - prévoir plusieurs mouillettes pour les essais (5 essais maximum),
 - appliquer la méthode appropriée (vaporer sur la mouillette, laisser décanter, amener au nez, ...)
- de préciser le prix, le calculer s'il y a un pourcentage de réduction :
 - effectuer correctement les calculs nécessaires ;

◆ **d'emballer :**

- de réaliser les emballages :
 - interroger sur la destination du produit,
 - sélectionner papier et ruban en fonction du produit, de la saison, de la raison du cadeau,
 - sélectionner et appliquer une technique d'emballage et/ou de présentation,
 - faire preuve de créativité.

4.3. Travaux Pratiques

Fonctions liées à la gestion

◆ **de respecter les législations professionnelles spécifiques à l'ouverture d'un commerce :**

- d'analyser la possibilité de la création ou de la reprise :
 - s'informer auprès de professionnels ;

◆ **de respecter et faire respecter les normes d'ergonomie, de sécurité, d'hygiène et d'environnement :**

- d'appliquer les dispositions légales et réglementaires en matière d'ergonomie, de sécurité et d'hygiène :
 - respecter les législations en vigueur sur l'utilisation et le stockage des produits,
 - faire respecter la sécurité dans le cadre de l'utilisation des appareils et notamment dans le cadre des bancs solaires,
 - identifier les situations potentiellement dangereuses,

- prévenir les risques d'accident de travail et les risques pour la santé et notamment dans le cadre des bancs solaires,
- intégrer les techniques et les règles ergonomiques de manutention,
- respecter les prescriptions réglementaires concernant l'utilisation des énergies propres à la profession,
- prévenir les risques d'incendie et connaître le plan d'évacuation,
- identifier les différents pictogrammes ;
- d'appliquer les dispositions légales, les réglementations et les recommandations en vigueur en matière de protection de l'environnement et du consommateur :
 - utiliser les techniques de tri, de stockage et d'évacuation des déchets, conditionnements et produits dangereux ;
- de faire appliquer les diverses législations en vigueur par le personnel :
 - identifier les responsabilités incombant au/à la gestionnaire d'un institut de beauté ;
- ◆ **de s'intégrer dans la vie professionnelle et dans les milieux professionnels :**
 - de répondre aux exigences du métier :
 - suivre l'évolution du métier,
 - faire preuve d'initiative et d'intérêt sur le plan professionnel ;
 - d'appliquer les règles de déontologie :
 - faire preuve de probité, d'honnêteté, de politesse et de savoir-vivre et de discrétion (devoir de réserve) vis-à-vis de tous les membres du personnel, des clientes/ des clients, des fournisseurs/ des fournisseuses, des consœurs/ des confrères ;
 - de travailler dans les différents postes de travail avec efficacité :
 - faire preuve de polyvalence,
 - poser les gestes adaptés en fonction des circonstances,
 - appliquer parfaitement les techniques de travail ;
- ◆ **de former et gérer le personnel :**
 - de cultiver un esprit d'équipe ;
- ◆ **de gérer les relations avec les clientes/ les clients et les fournisseurs/ les fournisseuses :**
 - de répondre aux demandes d'information et aux réclamations des clients/ des clientes :
 - faire preuve de professionnalisme dans les relations avec les clientes/ les clients :
 - écouter patiemment leurs demandes et/ou leurs doléances,
 - s'exprimer de façon claire et précise,
 - faire le bilan et reconnaître les éventuelles erreurs,
 - faire preuve de diplomatie et proposer, éventuellement, une alternative ;
 - d'entretenir des relations commerciales avec les fournisseurs/ les fournisseuses :
 - utiliser les TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) ;
- ◆ **de gérer le patrimoine affecté à l'institut :**

- de prendre les mesures qui évitent la détérioration du patrimoine :
 - déceler les causes de défectuosité ;
- ◆ **de gérer le commercial, le financier et l'administratif :**
 - de gérer les opérations relatives à l'achat des marchandises :
 - établir les bons de commande,
 - réceptionner la marchandise, et vérifier si la marchandise correspond au bon de livraison et au bon de commande,
 - vérifier l'adéquation bon de commande / bon de livraison / facture,
 - de rédiger soi-même les documents de gestion dans le cadre d'une TPE ,
 - tenir à jour le carnet de rendez-vous ;
- ◆ **d'assurer la politique commerciale :**
 - de déterminer la clientèle que l'on veut cibler (tranche d'âge, caractéristiques socio-économiques) :
 - s'informer sur les habitudes de dépenses des différents groupes socio-économiques ;
 - de s'intéresser aux tendances du marché de la beauté :
 - collationner les informations relatives au marché de la beauté ;
 - d'organiser la politique commerciale en fonction de l'image de marque sélectionnée et la réadapter le cas échéant :
 - prévoir les étalages et agencements du magasin en fonction de la clientèle ciblée et de son budget.

Fonctions techniques

- ◆ **de préparer le poste de travail et prévoir le confort de la clientèle :**
 - d'aménager un environnement adapté :
 - créer des conditions favorables aux différents modelages (lumière ; couleur, parfum, ...),
 - créer des conditions favorables à l'hydro-esthétique,
 - créer des conditions adaptées à la clientèle masculine ;
 - de préparer le poste de travail :
 - sélectionner le matériel adéquat et les produits adaptés ;
 - d'installer la cliente/ le client et l'aider à revêtir un vêtement de protection :
 - choisir peignoir, drap et serviette appropriés ;
- ◆ **d'organiser des services de modelages spécifiques (visage et corps) :**
 - d'effectuer des modelages (modelages relaxants et énergétiques, drainage lymphatique ...) :
 - sélectionner le modelage en fonction des attentes et/ou besoins de la clientèle, de leurs effets,
 - repérer les contre-indications,
 - sélectionner les zones à modeler,
 - sélectionner le/les produits(s) si nécessaire,

- appliquer les techniques de modelage ;
- ◆ **d'organiser des services liés à l'hydro-esthétique :**
 - d'établir un plan d'installation du matériel :
 - identifier les différents types d'installation et de matériel ;
- ◆ **d'organiser les services liés au bronzage :**
 - d'organiser l'environnement en fonction de la législation :
 - afficher les textes législatifs ; les expliquer à la clientèle ;
 - de réaliser la fiche-client/ fiche-cliente et faire signer par la cliente/ le client les documents prévus par la loi :
 - repérer les contre-indications,
 - déterminer la photo-type du client/ de la cliente,
 - vérifier que les documents sont signés.
 - d'organiser la séance de banc solaire :
 - proposer des produits adéquats pour l'avant et l'après-bronzage,
 - sélectionner le programme adapté (nombre et durée des séances),
 - proposer des lunettes adaptées ;
- ◆ **d'organiser des services de modelage des ongles :**
 - d'effectuer des modelages sur ongles naturels et sur « TIPS » :
 - sélectionner la technique adéquate en fonction du service (résine, gel, soie, ...),
 - appliquer la technique appropriée ;
- ◆ **d'organiser les services adaptés à la clientèle masculine :**
 - de déterminer l'approche relationnelle :
 - faire preuve de tact,
 - adapter sa communication verbale et non verbale, son attitude,
 - adapter sa tenue ;
 - de réaliser les services :
 - choisir la gamme de produits,
 - sélectionner et adapter les services,
 - repérer les contre-indications,
 - appliquer les techniques ;
- ◆ **d'organiser des maquillages spécifiques :**
 - d'effectuer des maquillages spécifiques :
 - sélectionner le maquillage adéquat en fonction des attentes du client/ de la cliente,
 - utiliser des techniques de base,
 - utiliser les techniques de camouflage,
 - utiliser les principes de coloroscopie,
 - sélectionner les produits,

- réaliser le maquillage,
- tenir compte de la mode,
- faire preuve de créativité,
- respecter les harmonies ;

♦ **de prévoir des étalages et agencements de l'institut :**

- de créer un étalage :
 - tenir compte de la surface, de la profondeur de l'étalage,
 - tenir compte du budget disponible,
 - tenir compte du thème proposé,
 - mettre en évidence les promotions.

Fonctions de vente

♦ **de proposer des produits, des services :**

- de répertorier les produits et services que l'on peut proposer (articles de parfumerie, d'aromathérapie ...) :
 - visualiser l'assortiment de base de l'institut,
 - mémoriser les produits que l'on peut obtenir en commande ;
- de sélectionner un produit adapté à la demande du client / de la cliente :
 - tenir compte des besoins de la personne,
 - tenir compte des habitudes de la personne,
 - tenir compte des nouveautés du marché,
 - tenir compte du budget,
 - tenir compte de la saison ;
- de sélectionner un parfum adapté à la demande de la cliente/ du client :
 - analyser les habitudes de la personne et ses besoins,
 - identifier la sensibilité olfactive de la personne,
 - déterminer plusieurs parfums en adéquation avec ses habitudes, besoins, sensibilité olfactive de la personne et appropriés à la saison ;

♦ **d'informer, argumenter dans le cadre de la vente :**

- de faire jouer la valeur symbolique du produit (esthétique, luxe, plaisir ...) tout en tenant compte des limites budgétaires de la clientèle :
 - poser des questions pertinentes pour déterminer les attentes et les besoins de la personne,
 - proposer des produits similaires appropriés eux aussi aux attentes et besoins ;
- de décrire le produit et éventuellement les autres produits de la gamme ; préciser les différentes contenances :
 - prendre des informations et analyser les documents mis au point par les différentes firmes,
 - mettre en évidence les qualités et les avantages, les effets de chaque produit ou contenance,
 - fournir une documentation pertinente ;

- de décrire le parfum :
 - rassembler puis analyser les informations sur le parfum du point de vue : architecture, famille, cible (sexe, âge, personnalité, catégorie sociale ...),
 - s'adapter au niveau d'information du client,
 - décrire l'architecture d'un parfum : les notes de tête, les notes de cœur, eau de parfum et parfum,
 - justifier les choix olfactifs proposés sur base des arguments suivants :
 - un parfum doit être « personnel » adapté à la personne,
 - la personne doit être séduite par les notes olfactives qu'il dégage ;
 - reconnaître la famille à laquelle le parfum appartient :
- d'offrir à la clientèle l'opportunité de sentir le parfum proposé ou de tester un échantillon ; informer la clientèle que l'odeur sur la mouillette est différente de l'odeur sur la peau :
 - prévoir plusieurs mouillettes pour les essais (5 essais maximum),
 - appliquer la méthode appropriée (vaporer sur la mouillette, laisser décanter, amener au nez, ...),
- de préciser le prix, le calculer s'il y a un pourcentage de réduction :
 - effectuer correctement les calculs nécessaires ;
- ◆ **d'emballer :**
 - de réaliser les emballages :
 - interroger sur la destination du produit,
 - sélectionner papier et ruban en fonction du produit, de la saison, de la raison du cadeau
 - sélectionner et appliquer une technique d'emballage et/ou de présentation
 - faire preuve de créativité

5. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Néant : pour les cours théoriques

Pour les cours pratiques, ou certains cours technique de laboratoire ou de méthodologie avec utilisation de matériel : il est recommandé de ne pas dépasser deux étudiantes/ étudiants par poste de travail.

6. CHARGE(S) DE COURS

La personne chargée de cours sera une enseignante/ un enseignant ou un expert/ une experte.

La personne experte devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec la charge de cours qui lui est attribuée et le cahier des charges annexé à la convention.

7. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

7.1. Dénomination des cours		Classement des cours	Code U	Nombre de périodes
Gestion commerciale et législation		CT	B	120
Organisation et gestion de salon		CT	B	120
Travaux pratiques		PP	S	220
7.2. Part d'autonomie			P	100 périodes
Total des périodes				560 périodes