



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE
ET DE LA JEUNESSE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

VADEMECUM

Ressources pour la classe de seconde professionnelle

Septembre 2020

Famille des métiers de la beauté et
du bien-être

Sommaire

Préambule.....	2
Enjeux de la famille des métiers de la beauté et du bien-être.....	3
Liste des spécialités de baccalauréat professionnel de la famille des métiers de la beauté et du bien-être	4
Enseigner au sein de la famille des métiers de la beauté et du bien-être - Compétences communes	4
Organisation des enseignements	7
Mise en relation des compétences communes et d'exemples d'activités	8
Mise en œuvre de la formation	10
Organisation au sein de l'établissement.....	12
PFMP en seconde famille des métiers de la beauté et du bien-être	12
Matériel professionnel des élèves.....	12
Propositions pédagogiques.....	12

Préambule

Le baccalauréat professionnel est un diplôme de l'Éducation nationale certifiant des compétences pour occuper des emplois de niveau IV dans des métiers bien identifiés. La formation est à la fois générale et professionnelle. La professionnalisation est progressive tout au long des trois années du cycle de formation. Elle repose sur le principe de l'alternance avec une part importante de périodes de formation en milieu professionnel et en immersion en établissement dans des espaces pédagogiques de professionnalisation (plateaux techniques, magasins pédagogiques, espaces administratifs, restaurants et cuisines d'application, entrepôts pédagogiques, etc.).

Afin de mieux accompagner le parcours de l'élève, ces derniers peuvent désormais opter soit pour une seconde formant à un métier précis soit pour une seconde formant à une famille de métiers. Ainsi l'élève peut être formé à tout un champ professionnel et choisir de se former à un métier en particulier à la fin de la seconde.

Définies nationalement, les familles de métiers regroupent des compétences professionnelles communes aux spécialités de baccalauréat qui la composent. Elles permettent d'améliorer la transition entre la classe de troisième et le lycée professionnel et engagent la réflexion de l'élève sur son parcours de formation et son projet professionnel.

L'organisation par famille de métiers en classe de seconde propose ainsi un cadre sécurisant. Il permet aux élèves déjà décidés de consolider leur choix et donne à ceux qui hésitent et aux plus indécis l'opportunité de se diriger vers une spécialité de la famille correspondant le mieux à leurs aspirations. Dans la perspective d'une insertion professionnelle ou d'une poursuite d'études réfléchies, chaque élève est ainsi accompagné dans la construction d'un projet professionnel personnalisé lui permettant de préparer son parcours de formation.

La classe de seconde « famille de métiers » permet de professionnaliser le jeune en lui faisant acquérir des compétences professionnelles communes aux spécialités qui la constituent. Plus encore, la découverte de cet éventail de métiers enrichira son métier futur ainsi mieux contextualisé par des métiers connexes.

En formation, articuler les différentes spécialités entre elles suppose que les équipes enseignantes puissent développer une ingénierie et des pratiques pédagogiques qui soient à la hauteur de ces ambitions. Ce document a pour objectif de soutenir le travail des professeurs dans la conception des organisations, des progressions et des séquences pédagogiques, tout en leur permettant de renforcer leur pratique professionnelle en matière d'alternance pédagogique, de contextualisation des activités, de différenciation des apprentissages, d'évaluation et de mobilisation des élèves autour de projets.

Ce travail collaboratif pluridisciplinaire de réflexion et de production est également alimenté par des ressources numériques disponibles sur la plateforme m@gistère dans un parcours national de formation à distance intitulé « transformer la voie professionnelle ».

Enjeux de la famille des métiers de la beauté et du bien-être

Cette famille regroupe tous les métiers, qui interviennent ensemble, conjointement ou successivement, dans le « parcours beauté-bien-être » d'une clientèle diversifiée, de plus en plus avertie, exigeante, influencée par les évolutions technologiques, la mode et les tendances et à la recherche de nouvelles expériences.

Les métiers de l'esthétique cosmétique parfumerie et de la coiffure s'inscrivent dans le secteur économique du bien-être¹, qui a progressé de 2015 à 2017 de 6,4 % par an, soit presque deux fois plus rapidement que l'économie mondiale (3,6 %).²

Selon les chiffres de l'Insee, en France, le budget des ménages consacré à leur apparence physique est en augmentation depuis 2015. L'apparence physique regroupe, toujours selon l'Insee, aussi bien les vêtements, les chaussures, les soins et biens personnels et les effets personnels (bijoux, montres, sacs...). Aujourd'hui, 32,2 % du budget de l'apparence physique est consacré pour les soins et biens personnels.

La part du budget des ménages, allouée aux vêtements diminue au profit des soins de beauté³.

Cependant dans un contexte économique tendu, depuis 2018, les tendances d'achat évoluent à la baisse avec une orientation des choix vers des produits de plus grande qualité, naturels ou bio.

Filière dynamique en France, le marché du bien-être et de la beauté est en pleine mutation et à la recherche de nouvelles prestations. Virage digital, nouvelles technologies, vente de produits en marque propre et prestations sans rendez-vous, à domicile, constituent autant de moyens pour les enseignes de pérenniser le dynamisme du secteur.

Pour capter et fidéliser la clientèle, les enjeux pour les enseignes du secteur sont les suivantes :

- Les innovations technologiques : les clients sont plus sensibles à l'innovation et à l'introduction de nouvelles technologies dans leur routine beauté. Les prestations de beauté et de bien-être s'appuient notamment sur les innovations technologiques issues de la recherche sur les produits cosmétiques, les matériels et les équipements. La « beauté connectée » et ses outils associés font leur entrée sur ce marché répondant en partie à une forte demande de personnalisation des prestations.
- Le virage du digital : la place croissante du digital offre de nouvelles possibilités de communication, de diagnostic ou de prise de rendez-vous, de paiement, dont s'emparent les professionnels des métiers de la beauté et du bien-être. Face à l'offre en ligne, le parcours d'achat a évolué et se caractérise par une alternance des points de contacts en e-commerce et en vente traditionnelle.
- La personnalisation des prestations : un des multiples enjeux est la montée en compétences des professionnels de la filière aux services de la clientèle nécessitant de renforcer une culture commune. En effet, les activités de valorisation de l'image de la

¹ 10 secteurs de l'économie du bien-être à l'échelle mondiale : fitness et lien corps-esprit ; alimentation saine, nutrition et perte de poids, soin personnel, beauté et actions anti-âge, médecine préventive et personnalisée, santé publique, économie thermique, sources thermales et minérales, médecine traditionnelle et complémentaire, l'immobilier du secteur bien-être, le tourisme de bien-être et le bien-être au travail.

² Global Wellness Institute, octobre 2018

⁴ source INSEE n° 1628-janvier 2017

personne s'exerce de plus en plus souvent dans des lieux identiques, aussi la prise en charge globale et la personnalisation des services associés visent à ce que les clients soient reconnus, se sentent spéciaux et valorisés au cœur de l'institut.

- La qualité des produits proposés en institut et en salon : qu'ils soient destinés aux soins en cabine, lors du soin ou à la vente en direct, l'accent doit être mis sur la qualité des produits. L'acte de vente est indissociable du savoir-faire du professionnel, permettant de prolonger à domicile les bienfaits des soins prodigués. La connaissance de la clientèle, qui sait désormais décrypter les étiquettes, nécessite que le professionnel soit en capacité d'éclairer sur l'innocuité des produits pour le client comme pour l'environnement.

La formation des professionnels requiert une parfaite maîtrise des gestes professionnels, des connaissances scientifiques et technologiques solides et permet qu'ils s'engagent dans une veille permanente sur l'évolution des technologies, de la mode et des tendances. Avec le souci de préserver la santé de leur clientèle, les acteurs de la filière agissent conformément aux réglementations en vigueur et mettent en œuvre des démarches respectueuses de l'environnement.

Sensibiliser les élèves dès leur entrée en formation à la culture de la filière, à la vie de l'entreprise, aux enjeux du secteur beauté et bien-être, a pour objectif et ambition de leur permettre de construire leurs parcours scolaire et professionnel à venir.

Liste des spécialités de baccalauréat professionnel de la famille des métiers de la beauté et du bien-être

- Esthétique cosmétique parfumerie
- Métiers de la coiffure

Enseigner au sein de la famille des métiers de la beauté et du bien-être - Compétences communes

Ce chapitre identifie les compétences communes à travailler en classe de seconde et propose des conseils de mise en œuvre de la formation.

L'identification des **compétences professionnelles communes** relève de l'analyse des référentiels des baccalauréats professionnels Métiers de la coiffure et Esthétique Cosmétique Parfumerie, assurant ainsi la professionnalisation du jeune dès son entrée en formation.

Les compétences communes identifiées (de 1 à 5) ont été renommées pour la famille des métiers de la beauté et du bien-être.

Il est important de préciser que la maîtrise des compétences terminales est attendue en classe de terminale.

Tableau T1

BCP Métiers de la coiffure	COMPÉTENCES COMMUNES Famille des métiers de la beauté et du bien-être	BCP Esthétique Cosmétique Parfumerie
C2.1 Accueillir la clientèle, identifier ses attentes et ses besoins C2.1.1 Créer la relation client	1-Accueillir et fidéliser la clientèle en vue d'une prestation et/ou d'une vente en beauté et bien-être • Adopter une attitude professionnelle • Créer une relation client • Identifier les besoins et attentes • Conseiller et vendre	C 31 Accueillir et prendre en charge la clientèle C31.1 Adopter une attitude professionnelle C31.2 Créer les conditions d'accueil C31.3 Conduire un dialogue C31.4 Veiller au confort de la clientèle tout au long de la prestation
C2.3 Suivre la relation client et participer à la fidélisation de la clientèle C2.3.1 Exploiter le fichier clientèle		C31.6 Concevoir, renseigner et mettre à jour un fichier client
C2.1 Accueillir la clientèle, identifier ses attentes et ses besoins C2.1.2 Identifier les profils, les attentes et les besoins du, de la cliente		C32 Analyser les attentes de la clientèle C32.1 Repérer les attentes, les besoins et les motivations de la clientèle
C2.2 Conseiller et vendre des services, des produits capillaires des matériels et accessoires C2.2.1 Conseiller pour déclencher une vente C2.2.2 Conclure la vente		C33 Conseiller et vendre des produits cosmétiques et des prestations esthétiques C33.1 Reformuler les besoins de la clientèle C33.2 Sélectionner des produits ou des services adaptés aux attentes C33.3 Argumenter la sélection C33.4 Répondre aux objections C33.6 Conclure la vente
C2.3 Suivre la relation client et participer à la fidélisation de la clientèle C2.3.2 Gérer la prise de rendez-vous physique, téléphonique ou en ligne C2.3.4 Proposer des offres de fidélisation		C51 Communiquer avec différents interlocuteurs

BCP Métiers de la coiffure	COMPÉTENCES COMMUNES Famille des métiers de la beauté et du bien-être	BCP Esthétique Cosmétique Parfumerie
C1 Concevoir et réaliser des prestations de coiffure C1.1 Réaliser un diagnostic en vue du service C1.1.1 Caractériser le cheveu et le cuir chevelu C1.1.2 Poser le diagnostic C1.2 Adapter et mettre en œuvre un protocole d'hygiène et de soins capillaires C1.2.1 Réaliser un shampoing C1.2.2 Réaliser un soin C1.3 Concevoir et réaliser une coupe personnalisée C1.3.2 Réaliser une coupe femme ou homme sur tout type et toute longueur de cheveu C1.4 Concevoir et réaliser une modification personnalisée de la couleur C1.4.2 Choisir les techniques, les matériels et les produits C1.4.3 Mettre en œuvre les techniques de coloration et d'effets de couleur C1.5 Concevoir et réaliser une mise en forme et un coiffage personnalisés C1.5.2 Réaliser une mise en forme temporaire au doigt, brushing, mise en plis, aux fers C1.5.3 Réaliser une mise en forme durable par enroulage en méthode indirect C1.5.4 Réaliser un coiffage : orienter les mèches, crêper, lisser, tresser	2-Mettre en œuvre des prestations beauté et bien-être dans une démarche respectueuse de l'environnement • Réaliser un diagnostic • Organiser son activité • Réaliser des activités simples	C11 Adapter et mettre en œuvre des protocoles de techniques de soins esthétiques C11.2 Réaliser des soins esthétiques du visage, cou, décolleté en utilisant (sans traitements spécifiques) : - des techniques manuelles - des produits cosmétiques - des appareils C11.3 Réaliser des soins esthétiques du corps (du dos), des mains et pieds en utilisant : - des techniques manuelles - des produits cosmétiques - des appareils C12 Adapter et mettre en œuvre des protocoles de maquillage du visage C12.2 Réaliser des maquillages (jour et flash) C21 Adapter et mettre en œuvre des protocoles de techniques esthétiques liées aux phanères C21.2. Réaliser des épilations : - visage - membres supérieurs et inférieurs C21.4 Réaliser : - un soin esthétique des ongles C22 Adapter et mettre en œuvre des protocoles de techniques de maquillage des ongles C22.2 Réaliser un maquillage des ongles classique

BCP Métiers de la coiffure	COMPÉTENCES COMMUNES Famille des métiers de la beauté et du bien-être	BCP Esthétique Cosmétique Parfumerie
C2.3 Suivre la relation client et participer à la fidélisation de la clientèle C2.3.3 Évaluer la satisfaction de la clientèle	3-Évaluer la satisfaction de la clientèle	C35 Évaluer la satisfaction de la clientèle C35.1 Analyser le résultat d'un protocole, d'une technique C35.2 Identifier les indicateurs de satisfaction et de non-satisfaction
C2.4 Mettre en place et animer des actions de promotions de produits et de service C2-4-1 Présenter et valoriser des produits, des matériels et des services dans un espace de vente C2-4-2 Exploiter les supports publicitaires pour promouvoir un produit, une prestation	4-Mettre en place et animer des actions de promotions	C34 Mettre en place et animer des actions de promotions de produits et de prestations de service C34.1 Présenter des produits sur un stand, dans une vitrine, sur un linéaire C34.2 Exploiter les éléments de valorisation d'un support publicitaire pour promouvoir un produit, une prestation
C3.3 Aménager et gérer les espaces d'une entreprise de coiffure C3-3-1 Optimiser l'agencement du salon Améliorer la santé et la sécurité au travail Optimiser la gestion des déchets	5-Aménager les espaces de travail	C54 Installer et gérer des espaces de travail C54.1 Installer et gérer des espaces de travail

Organisation des enseignements

Dans le cadre du parcours Avenir, les élèves en fin de troisième ont montré leur intérêt pour une orientation vers les métiers qui participent à la mise en valeur d'une personne. Certains seront très avancés dans leurs choix en montrant des affinités plus fortes vers les métiers de l'esthétique ou de la coiffure. D'autres n'auront qu'une vision encore globale de leur envie de participer au parcours beauté d'une personne.

L'organisation des enseignements de la seconde famille de métiers de la beauté et du bien-être doit répondre aux attentes de chacun de ces jeunes en termes de découverte, de confrontation de leurs représentations des métiers et ainsi permettre aux élèves de consolider leur choix d'orientation.

Les enseignements dispensés en classe de seconde famille de métiers de la beauté et du bien-être, en développant les compétences communes aux deux baccalauréats, vont conforter le jeune

dans son choix d'appartenir à ce secteur d'activité, tout en assurant un début de professionnalisation. Ce choix s'affine progressivement au cours de l'année pour l'une des deux formations.

Le plan de formation en seconde est construit autour des compétences communes. En termes d'organisation des enseignements, les élèves sont affectés en seconde famille de métiers de la beauté et du bien-être.

Les visites d'entreprises, les rencontres avec les professionnels, l'adaptation possible des PFMP en classe de seconde (circulaire du 21/11/2018 art.3) concourent à découvrir les différents secteurs d'activités et à consolider le choix d'orientation du jeune.

Mise en relation des compétences communes et d'exemples d'activités

L'acquisition des compétences professionnelles communes (cf. Tableau T1) en classe de seconde suppose d'identifier des activités professionnelles. Le tableau T2 propose des exemples d'activités visant la mise en œuvre de ces compétences communes.

Tableau T2

Compétences communes à la famille des métiers beauté et bien-être	Exemples d'activités pédagogiques et professionnelles communes
Accueillir la clientèle en vue d'une prestation et/ou d'une vente en beauté bien-être • Adopter une attitude professionnelle • Créer une relation client • Identifier les besoins et attentes • Conseiller et vendre	• Après avoir visionné différentes situations d'accueil : - sélectionner l'attitude professionnelle la plus adaptée (tenue vestimentaire et langage) - souligner dans la liste proposée, les attitudes correspondant à la profession • Créer un questionnement pertinent pour conduire un dialogue d'accueil • Proposer un dialogue professionnel qui permet de vérifier le confort de la clientèle • À l'aide de documents ressources, repérer les informations relatives à une fiche client • À l'issue de la prestation, renseigner et mettre à jour la fiche client • À l'issue de la 1^{re} PFMP, présenter une situation vécue ou observée pour énoncer les étapes du protocole de vente • À l'aide d'une vidéo représentant un jeu de rôle, identifier les étapes du protocole de vente • Visionner la vidéo, énumérer les différentes étapes d'une communication téléphonique pour une prise de rendez-vous • Proposer des jeux de rôles qui mettent en situation client/vendeur - Vente de produits - Accueil téléphonique et prise de rendez-vous À partir de votre expérience en PFMP, nommer les différents outils utilisés dans l'entreprise pour la fidélisation de la clientèle et en citer les avantages • Identifier les éléments de la carte de fidélité de votre entreprise et présenter son utilisation

Mettre en œuvre des prestations beauté bien-être dans une démarche respectueuse de l'environnement • Réaliser un diagnostic • Organiser son activité • Réaliser des activités simples	Activités communes pour tous les protocoles • À l'aide d'une mise en situation professionnelle, repérer les éléments à prendre en compte pour réaliser un diagnostic en vue d'une prestation • Sélectionner le matériel nécessaire à l'activité donnée • Installer le poste de travail en tenant compte : ○ de l'ergonomie ○ de l'hygiène professionnelle À partir d'une vidéo : Repérer les différentes étapes du protocole, les ordonner <i>Ou, autre exemple</i> Énoncer le protocole pour la technique proposée • Sélectionner les produits cosmétiques nécessaires à l'activité donnée • Après avoir observé la vidéo, identifier le protocole d'hygiène mis en œuvre pour la technique <i>Ou, autre exemple</i> • À l'aide de ressources (liens internet, flash code, vidéos), énoncer une démarche de prévention des risques biologiques et chimiques liée à l'activité ciblée • Mettre en œuvre le protocole de la technique étudiée • Pour un protocole donné nécessitant l'utilisation d'un appareil : - sélectionner l'appareil - identifier sa fonction - repérer les règles d'utilisation selon son mode d'emploi - donner les règles de sécurité et d'hygiène • Annoter un schéma du poil et/ou du cheveu et du follicule pileux • Annoter les os du crâne sur un schéma • Lors d'une visite chez un grossiste : - repérer les différentes catégories de produits - relever les différentes formes galéniques - Relever les informations que l'on trouve sur l'étiquetage
Évaluer la satisfaction de la clientèle	Compléter la fiche d'auto-évaluation proposée au regard du résultat attendu Identifier les problèmes rencontrés lors de la prestation
Mettre en place et animer des actions de promotions	À l'aide de documents (photos, articles ou lors de manifestations professionnelles), identifier et caractériser différents supports publicitaires Au l'issue de la 1^{re} PFMP, énoncer les différents critères à respecter pour la mise en valeur d'un produit ou d'un service dans un espace de vente

Aménager les espaces de travail

À l'issue de l'activité réalisée en TP, proposer le mobilier nécessaire à cet espace de travail

- Identifier et relever (y compris sur un plan ou un schéma) les caractéristiques des différents espaces professionnels donnant lieu à des activités distinctes
- Faire apparaître les différents espaces professionnels en termes de surface, fonction, revêtements, mobilier et ambiances

Pour l'activité proposée dans un espace technique ou à un poste de travail :

- Identifier le ou le(s) risque(s) professionnel(s)
- Repérer les déchets générés par l'espace de travail et proposer une solution de gestion de ses déchets.

Mise en œuvre de la formation

Diverses organisations sont possibles, en fonction du projet de l'établissement et des situations locales, notamment la présence ou non des deux plateaux techniques et la possibilité de mises en réseau d'établissements.

Les élèves sortant de 3^e sont affectés dans l'établissement avec un MEF⁴ commun. Dans le cadre de ce MEF, le choix du métier pour lequel ils souhaitent se former n'est pas identifié. On retiendra la nécessité de permettre à l'élève d'évoluer dans ses choix grâce à une individualisation de son parcours.

Pour accompagner le projet de l'élève, les différents membres de l'équipe pédagogique prendront appui sur toutes les modalités pédagogiques mises en œuvre dans la transformation de la voie professionnelle dont :

- La co-intervention
- L'exploitation des PFMP, la présentation des secteurs d'activités communs
- La « consolidation, accompagnement personnalisé et préparation à l'orientation » en voie professionnelle d'un volume de 90h en seconde famille de métiers.

Cet enseignement de préparation à l'orientation a pour objectifs :

- d'appréhender les principes de fonctionnement et la diversité du monde économique et professionnel ainsi que les perspectives d'insertion offertes par la famille des métiers ;
- de connaître les possibilités de poursuite d'études post-CAP et post-baccalauréat professionnel ;
- d'élaborer son projet d'orientation scolaire et professionnelle.

Il est développé en cohérence avec les préconisations du vadémécum : « l'accompagnement à l'orientation en voie professionnelle⁵ », dont un extrait est présenté ci-dessous.

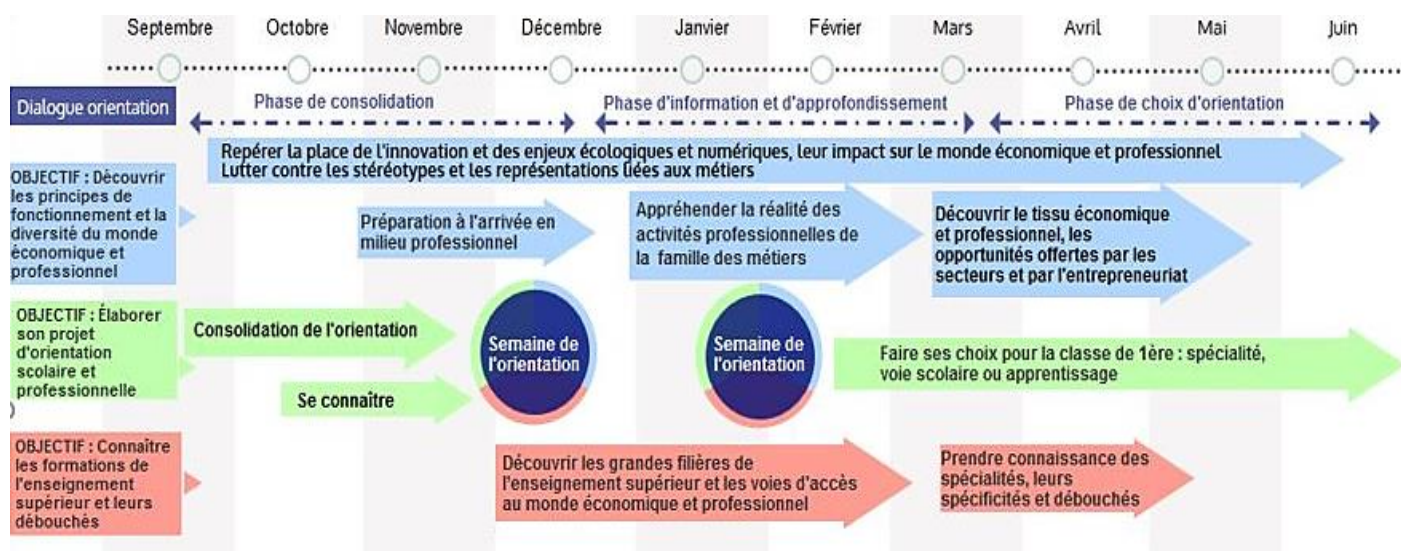
⁴ Modules Élémentaires de Formation

⁵ vadémécum « L'accompagnement à l'orientation en voie professionnelle »

Extrait du Vadémécum « L'accompagnement à l'orientation en voie professionnelle » et pistes d'actions pour la seconde famille BBE

Les schémas de progression suivants sont des propositions d'organisation de l'année scolaire. La temporalité de la mise en œuvre des trois axes proposés relève de la progression choisie par le professeur en lien avec le projet d'établissement et l'intervention des régions.

En classe de seconde professionnelle par famille des métiers



Pistes d'actions : accompagnement à l'orientation en 2^{de} famille des métiers de la beauté et du bien-être

Phase de consolidation	Phase d'information et d'approfondissement	Phase de choix d'orientation
Découverte des secteurs professionnels de l'esthétique et de la coiffure. Visites d'entreprises de coiffure et d'esthétique. Préparation aux PFMP. Visite de salons professionnels « Mondial... ». Identification des principaux métiers de la filière beauté-bien-être.	Organisation de rencontres ou d'ateliers avec des professionnels du secteur de la beauté et du bien-être. Participation aux forums des métiers. Séances retour-bilan de la 1^{re} PFMP. Entretien personnalisé sur le choix du métier visé. Aperçu de l'organisation globale d'une entreprise d'esthétique, de coiffure.	Accompagnement du projet d'orientation vers le BCP esthétique cosmétique parfumerie ou le BCP métiers de la coiffure. Exploitation des PFMP dans le parcours de l'élève. Présentation des poursuites d'études post-bac et des autres métiers de la filière. Finalisation du projet et choix de la modalité statut scolaire ou apprentissage.

Organisation au sein de l'établissement

Quels que soient les plateaux techniques (coiffure et/ou esthétique) présents au sein de l'établissement, la mise en œuvre de compétences communes au travers d'activités se déroule sur l'un ou l'autre des plateaux techniques. Elle permet, dès la seconde, de professionnaliser les élèves pour l'un des deux métiers.

Les exemples d'activités retenus (appui du vademécum) montreront la transversalité des compétences communes.

Il n'est pas envisagé, pour un même groupe d'élèves, de travailler la moitié du temps sur le plateau esthétique et l'autre moitié sur le plateau coiffure.

Cette organisation permet aux élèves, en fin de seconde, d'opter pour l'un ou l'autre baccalauréat (sous réserve de places disponibles) et ouvre ainsi la possibilité d'un parcours.

PFMP en seconde famille des métiers de la beauté et du bien-être

En seconde, il est préconisé six semaines de PFMP réparties en deux fois trois semaines. Le calendrier est laissé à l'initiative de l'établissement. Elles s'effectuent nécessairement dans des entreprises relevant des métiers de la beauté et du bien-être. Les lieux seront déterminés en fonction de l'avancée de l'élève dans son projet professionnel et de la guidance de l'équipe pédagogique.

Matériel professionnel des élèves

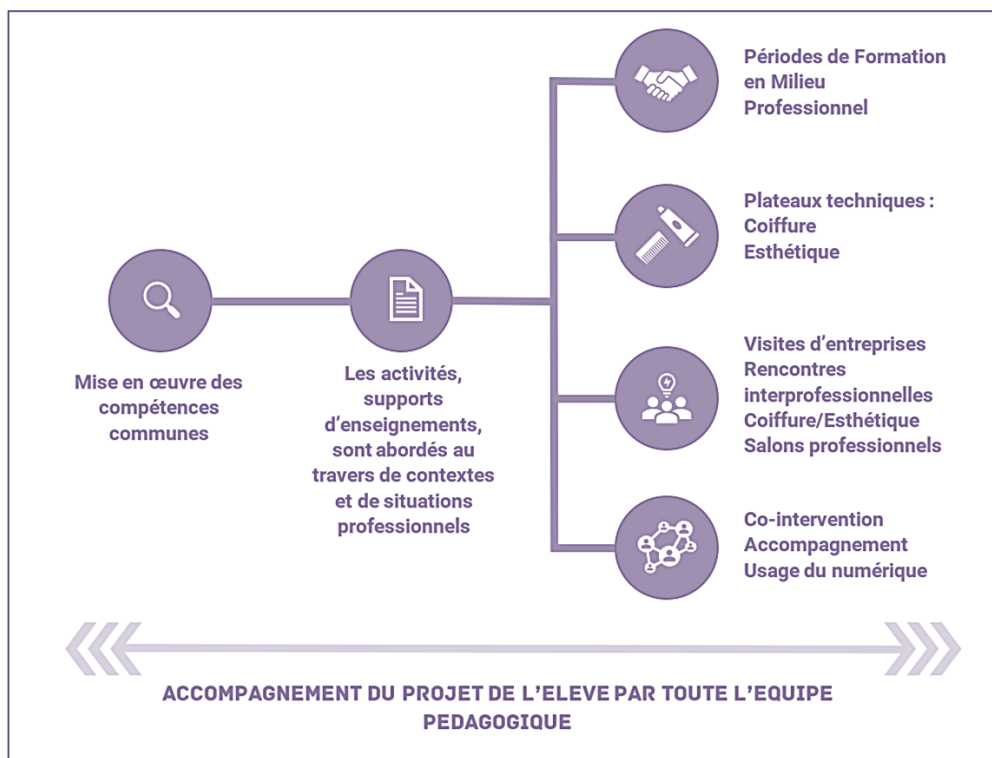
Le «trousseau de l'élève» n'est pas déterminé à l'entrée en seconde puisqu'il est susceptible d'évoluer en fonction de l'orientation prise en fin d'année. La participation financière des régions est variable. Il est suggéré qu'en classe de seconde, les établissements se dotent d'un matériel collectif de base attaché à chaque plateau technique. L'achat des équipements individuels serait reportés à l'entrée en classe de première.

L'équipe pédagogique détermine une tenue professionnelle commune et utilisable quelle que soit l'activité professionnelle mise en œuvre.

Propositions pédagogiques

Les contenus de formation de cette année de seconde professionnelle doivent permettre de poser les bases de la professionnalisation des élèves, d'ouvrir ces derniers aux différents secteurs d'activités des métiers de la famille en vue de conforter leur choix d'orientation. Pour ce faire, le plan de formation de cette année de seconde s'appuie sur toutes les modalités pédagogiques de la transformation de la voie professionnelle, et plus particulièrement sur les temps consacrés à la consolidation, à l'accompagnement personnalisé et à l'accompagnement au choix de l'orientation afin de soutenir une construction plus progressive et personnalisée du parcours de chaque élève.

Quelle que soit la configuration de l'établissement, l'enseignement visera l'acquisition des compétences communes au travers d'activités pédagogiques et professionnelles.



Les contextes professionnels proposés sont **des exemples** de thèmes pouvant servir de cadre aux enseignements en seconde famille des métiers de la beauté et du bien-être (ils ne sont pas exhaustifs).

La méthodologie d'élaboration d'un contexte est développée dans le parcours M@gistère.

Ils sont à étoffer avec les éléments suivants, complétant la présentation de l'environnement de travail et nécessaires au développement des compétences visées par la ou les séquence(s) :

- l'organigramme de l'entreprise ;
- la carte des prestations, les tarifs ;
- la zone de chalandise ;
- les marques de produits cosmétiques et d'équipement partenaires ;
- la typologie de la clientèle ;
- le plan et/ou les équipements spécifiques et généraux détaillés des lieux ;
- l'équipement numérique ;
- etc.

Un contexte professionnel peut être le support de plusieurs situations professionnelles. Chaque situation professionnelle fournit des informations qui doivent permettre la réalisation de tâches professionnelles issues des Référentiels d'Activités Professionnelles des deux baccalauréats professionnels de la famille des métiers de la beauté et du bien-être. En situation d'apprentissage, les élèves développent les compétences communes identifiées au travers des compétences détaillées ou observables. La transversalité des compétences communes développées doit être mise en évidence dans la présentation des enseignements aux élèves.

Les préconisations, en seconde famille des métiers de la beauté et du bien-être, sont :

- de privilégier des contextes professionnels présentant des activités de coiffure et d'esthétique au sein d'entreprises ou d'associations ;
- de s'appuyer ou de se rapprocher d'entreprises existantes ;
- de présenter des innovations technologiques dans le respect du cadre réglementaire ;
- de varier les secteurs d'activités et les environnements.

Tout au long de l'année de seconde, les contextes professionnels doivent permettre de mobiliser la compétence 1 : *Accueillir et fidéliser la clientèle...* au regard des enjeux de la relation client dans la filière beauté bien-être.

Les exemples proposés, dans les pages suivantes, sont complétés dans le parcours m@gistère, qui répertorie des ressources et propose un espace de mutualisation.

- Contexte 1 : Espace beauté bien-être en milieu rural, complémentarité entre un salon de coiffure et un institut de beauté
- Contexte 2 : Escalier beauté en établissement de tourisme
- Contexte 3 : Association Joséphine Beauté, salon de beauté solidaire
- Contexte 4 : Cercle Delacre, espace dédié aux hommes

Un contexte permet d'aborder plusieurs situations professionnelles. Il est composé d'éléments présentant l'environnement de travail et nécessaires au développement des compétences visées.

Les exemples suivants présentent la première situation professionnelle possible du contexte.

CONTEXTE 1

Espace beauté bien-être



Cet espace, en activité depuis 4 ans, est situé dans la rue commerçante d'une petite ville en zone rurale. Il a une superficie d'environ 60 m². Mathilde, titulaire du baccalauréat professionnel Esthétique Cosmétique Parfumerie et

Caroline titulaire du brevet professionnel Coiffure sont associées depuis la création de l'entreprise. L'accueil de leur clientèle a lieu dans une zone commune, les prestations de coiffure et d'esthétique se déroulent dans des espaces dédiés.

La clientèle, aussi bien masculine que féminine, est diversifiée, allant des enfants aux personnes seniors.

Source : <https://www.ajtendance.fr>

FICHE D'ANALYSE DU CONTEXTE 1

Secteur(s) concerné(s)			Contexte n° : Période duau..... (déterminée en équipe)
☒ Salon de coiffure ☒ Institut de beauté ☐ Centre d'esthétique avec activité de coiffure ☐ Salon de coiffure avec activité d'esthétique ☐ Salon et/ou institut de beauté itinérant ☐ Entreprise de coiffure et/ou d'esthétique à domicile ☐ Entreprise de distribution de produits cosmétiques et de matériel ☐ Métiers du spectacle et de la mode, organismes culturels ☐ Établissements de thalassothérapie, balnéothérapie avec des activités de coiffure intégrées	☐ Centres esthétiques spécialisés (ongles, épilation, bronzage...) ☐ Parfumerie ☐ Parapharmacie avec ou sans activités esthétiques ☐ Entreprises de fabrication de produits cosmétiques et de matériels professionnels ☐ Centres ou associations de réinsertion sociale, centre carcéral ☐ Établissement avec activités de coiffure et/ou d'esthétique intégrées : ○ De soins, de cure, de convalescence ○ Hébergement personnes âgées ○ Établissement de tourisme, centre de vacances, de loisirs, de remise en forme	Entreprise ☒ Indépendante ☐ Franchisée, affiliée Clientèle ☒ Féminine ☒ Masculine	☒ Seconde ☐ Première ☐ Terminale Nombre de situations : Un contexte permet d'aborder plusieurs situations professionnelles. Le nombre est à déterminer par l'équipe pédagogique.

1^{re} situation professionnelle du contexte 1

Madame Dubois a rendez-vous pour un shampoing-coiffage avec Caroline. Lors de sa visite, elle découvre les différents espaces professionnels et la carte de prestations esthétiques soins visage. Mathilde l'informe qu'elle projette de mettre en place un « Make up bar » dans l'espace beauté bien-être.

Un diagnostic personnalisé en coiffure et en esthétique est proposé à madame Dubois. Cette nouvelle cliente apprécie le comportement très professionnel adopté dans l'espace beauté bien-être qu'elle découvre.

Compétences communes visées :

Accueillir et fidéliser la clientèle en vue d'une prestation et/ou d'une vente en beauté bien-être.

- Adopter une attitude professionnelle
- Créer une relation client

Mettre en œuvre des prestations de beauté et de bien-être dans une démarche respectueuse de l'environnement.

- Organiser son activité
- Réaliser des activités simples

Aménager les espaces de travail

Installer et gérer les espaces professionnels

BCP Métiers de la coiffure - Activités et/ou tâches professionnelles support des enseignements issues du RAP - Compétences issues du référentiel de compétences	Compétences communes et propositions d'activités pédagogiques	BCP Esthétique Cosmétique Parfumerie - Activités et/ou tâches professionnelles support des enseignements issues du RAP - Compétences issues du référentiel de certification
- Création d'une relation client - Identification des attentes et des besoins Compétences détaillées & savoirs associés C2.1.1 Créer la relation client C2.1.2 Identifier les profils, les attentes et les besoins du, de la client(e) Savoirs associés S2-1 Comportement professionnel Techniques de communication : - formes de communication - éléments favorisant la communication - comportement professionnel	Accueillir et fidéliser la clientèle en vue d'une prestation et/ou d'une vente en beauté bien-être - Repérer les éléments indispensables pour un dialogue d'accueil - Identifier les points forts et faibles des situations proposées - Écrire un dialogue pertinent d'accueil et le mettre en œuvre par binôme - Créer une capsule vidéo pour une situation d'accueil.	- Créer une relation client - Rechercher les besoins du ou de la client(e) par la mise en œuvre des moyens et des outils d'identification : questionnement et écoute active Compétences observables & savoirs associés C31.1 Adopter une attitude professionnelle C31.2 Créer les conditions d'accueil C31.3 Conduire un dialogue C32.1 Repérer les attentes, les besoins et les motivations de la clientèle Savoirs associés S3.1.2 Technologie liée à l'accueil, à la prise en charge de la clientèle Comportement professionnel : présentation, attitude et hygiène Indiquer les éléments pour créer un climat d'accueil favorable Énoncer les différents types de questionnement et préciser leurs intérêts
- Réalisation d'un shampooing - Réalisation d'une mise en forme temporaire - Réalisation d'un coiffage Compétences détaillées & savoirs associés C1-2-1 Réaliser un shampooing	Mettre en œuvre des prestations beauté bien-être dans une démarche respectueuse de l'environnement - Repérer les différentes catégories de produits d'hygiène - Relever les différentes formes galéniques	- Élaborer un diagnostic - Réaliser des techniques de soins esthétiques du visage Compétences observables & savoirs associés C11.2. Réaliser des soins esthétiques du visage, cou et décolleté

CONTEXTE 2

Escale Beauté

Parmi les services proposés sur le bateau de croisière « L'Azamora Journey », deux zones sont dédiées au bien-être : un espace coiffure et un espace SPA soins esthétiques.



Cet espace beauté bien-être a une décoration raffinée et élégante.

Une équipe dynamique propose diverses prestations de coiffure et d'esthétique.

Source : <https://www.monacruises.com/bateaux/detail/azamara-journey/244>

FICHE D'ANALYSE DU CONTEXTE 2			
Secteur(s) concerné(s)			Contexte n° : Période du au (déterminée en équipe)
☐ Salon de coiffure ☐ Institut de beauté ☐ Centre d'esthétique avec activité de coiffure ☐ Salon de coiffure avec activité d'esthétique ☐ Salon et/ou institut de beauté itinérant ☐ Entreprise de coiffure et/ou d'esthétique à domicile ☐ Entreprise de distribution de produits cosmétiques et de matériel ☐ Métiers du spectacle et de la mode, organismes culturels ☐ Établissements de thalassothérapie, balnéothérapie avec des activités de coiffure intégrées	☐ Centres esthétiques spécialisés (ongles, épilation, bronzage...) ☐ Parfumerie ☐ Parapharmacie avec ou sans activités esthétiques ☐ Entreprises de fabrication de produits cosmétiques et de matériels professionnels ☐ Centres ou associations de réinsertion sociale, centre carcéral ☒ Établissement avec activités de coiffure et/ou d'esthétique intégrées : ☐ De soins, de cure, de convalescence ☐ Hébergement personnes âgées ☒ Établissement de tourisme, centre de vacances, de loisirs, de remise en forme	Entreprise ☐ Indépendante ☐ Franchisée, affiliée Clientèle ☒ Féminine ☒ Masculine	☒ Seconde ☐ Première ☐ Terminale Nombre de situations : <i>Un contexte permet d'aborder plusieurs situations professionnelles. Le nombre est à déterminer par l'équipe pédagogique.</i>

1^{re} situation professionnelle du contexte 2

À l'occasion du gala qui est organisé par le commandant de bord, madame De Corbusier souhaite prendre du temps pour une mise en beauté. Elle a pris rendez-vous pour une coupe-coiffage, une épilation demi-jambes-aisselles, un soin des mains et une pose de vernis classique.

Compétences communes visées

Accueillir et fidéliser la clientèle en vue d'une prestation et/ou d'une vente en beauté bien-être.

- Adopter une attitude professionnelle
- Créer une relation client

Mettre en œuvre des prestations de beauté bien-être dans une démarche respectueuse de l'environnement.

- Organiser son activité

Réaliser des activités simples

BCP Métiers de la coiffure - Activités et/ou tâches professionnelles support des enseignements issues du RAP - Compétences issues du référentiel de compétences	Compétences communes et propositions d'activités pédagogiques	BCP Esthétique Cosmétique Parfumerie - Activités et/ou tâches professionnelles support des enseignements issues du RAP - Compétences issues du référentiel de certification
- Création d'une relation client - Identification des attentes et des besoins Compétences détaillées & savoirs associés C2.1.1 Créer la relation client C2.1.2 Identifier les profils, les attentes et les besoins du, de la client(e) Savoirs associés S2-1 Techniques de communication : - formes de communication - éléments favorisant la communication	Accueillir et fidéliser la clientèle en vue d'une prestation et/ou d'une vente en beauté bien-être - Repérer les éléments indispensables pour un dialogue d'accueil - Identifier les points forts et faibles des situations proposées - Écrire un dialogue pertinent d'accueil et le mettre en œuvre par binôme - Créer une capsule vidéo pour une situation d'accueil	- Créer une relation client - Rechercher les besoins du ou de la client(e) par la mise en œuvre des moyens et des outils d'identification : questionnaire et écoute active Compétences observables & savoirs associés C31.1 Adopter une attitude professionnelle C31.2 Créer les conditions d'accueil C31.3 Conduire un dialogue C32.1 Repérer les attentes, les besoins et les motivations de la clientèle Savoirs associés S3.1.2 Technologie liée à l'accueil, à la prise en charge de la clientèle - Comportement professionnel : présentation, attitude et hygiène - Indiquer les éléments pour créer un climat d'accueil favorable - Énoncer les différents types de questionnaire et préciser leurs intérêts

- Réalisation d'un shampoing - Réalisation d'une coupe femme - Réalisation d'une mise en forme temporaire - Réalisation d'un coiffage Compétences détaillées & savoirs associés C1-2-1 Réaliser un shampoing Savoirs associés S1-2-1 Technologie Techniques d'hygiène Produits d'hygiène C1-3-2 Réaliser une coupe femme Savoirs associés S1-3-2 Technologie Principes généraux de la coupe féminine • Procédures • Plan de coupe C1-5-2 Réaliser une mise en forme temporaire : aux doigts, brushing, C1-5-4 Réaliser un coiffage : tresser Savoirs associés S1-5-1 Technologie Technique de coiffage : tressage	Mettre en œuvre des prestations beauté bien-être dans une démarche respectueuse de l'environnement - Repérer les différentes catégories de produits d'hygiène - Relever les différentes formes galéniques - Sélectionner le produit cosmétique adapté - Repérer les éléments à prendre en compte en vue d'une prestation - Sélectionner le matériel nécessaire à la réalisation de cette prestation - Installer le poste de travail pour une prestation donnée - Repérer les différentes étapes du protocole de la prestation - Mettre en œuvre le protocole de la prestation : - o d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie - o de la technique - Compléter une fiche d'auto-évaluation proposée au regard du résultat attendu	- Préparer et remettre en état le poste de travail - Observer les zones à épiler et choisir la technique d'épilation - Réaliser des techniques d'épilation corps - Observer les ongles et proposer une technique adaptée, prenant en compte les attentes de la clientèle - Réaliser des techniques de soins des ongles - Réaliser des maquillages classiques Compétences observables & savoirs associés C21.2. Réaliser des épilations : - membres supérieurs et inférieurs Savoirs associés S2.1.2 Technologie liée aux phanères - Installation du poste de travail - Techniques d'épilation temporaire - Produits d'épilation - Appareils et instruments pour l'épilation C21.4 Réaliser un soin esthétique des ongles Savoirs associés S2.1.2 Technologie liée aux phanères - Installation du poste de travail - Techniques de manucurie - Produits pour le soin des ongles - Instruments pour le soin des ongles C22.2 Réaliser un maquillage des ongles classique Savoirs associés S2.2.1 Technologie liée aux maquillages des ongles - Installation du poste de travail - Techniques de maquillage des ongles - Produits pour le maquillage des ongles
---	---	---

CONTEXTE 3

Association Joséphine Beauté - Salon de beauté solidaire



Source : <https://www.association-josephine.fr/>

FICHE D'ANALYSE DU CONTEXTE 3			
Secteur(s) concerné(s)			Contexte n° : Période duau..... (déterminée en équipe)
☒ Salon de coiffure ☒ Institut de beauté ☐ Centre d'esthétique avec activité de coiffure ☐ Salon de coiffure avec activité d'esthétique ☐ Salon et/ou institut de beauté itinérant ☐ Entreprise de coiffure et/ou d'esthétique à domicile ☐ Entreprise de distribution de produits cosmétiques et de matériel ☐ Métiers du spectacle et de la mode, organismes culturels ☐ Établissements de thalassothérapie, balnéothérapie avec des activités de coiffure intégrées	☐ Centres esthétiques spécialisés (ongles, épilation, bronzage...) ☐ Parfumerie ☐ Parapharmacie avec ou sans activités esthétiques ☐ Entreprises de fabrication de produits cosmétiques et de matériels professionnels ☒ Centres ou associations de réinsertion sociale, centre carcéral. ☐ Établissement avec activités de coiffure et/ou d'esthétique intégrées : ☐ De soins, de cure, de convalescence ☐ Hébergement personnes âgées... ☐ Établissement de tourisme, centre de vacances, de loisirs, de remise en forme	Entreprise ☒ Indépendante ☐ Franchisée, affiliée Clientèle ☒ Féminine ☐ Masculine	☒ Seconde ☐ Première ☐ Terminale Nombre de situations : <i>Un contexte permet d'aborder plusieurs situations professionnelles. Le nombre est à déterminer par l'équipe pédagogique.</i>

1^{re} situation professionnelle du contexte 3

Caroline fréquente l'association depuis quelques mois. Elle a réussi à obtenir un entretien d'embauche et se sent très stressée. Le jour de l'entretien pour l'aider à prendre confiance en elle, la coiffeuse et l'esthéticienne de l'association lui offrent un moment de détente : un soin dos relaxant, une coloration, coupe, coiffage, un maquillage flash.

Compétences communes visées :

Accueillir et fidéliser la clientèle en vue d'une prestation et/ou d'une vente en beauté bien-être.

- Adopter une attitude professionnelle
- Créer une relation client
- Identifier les besoins et attentes

Mettre en œuvre des prestations de beauté et de bien-être dans une démarche respectueuse de l'environnement.

- Organiser son activité
- Réaliser des activités simples

BCP Métiers de la coiffure - Activités et/ou tâches professionnelles support des enseignements issues du RAP - Compétences issues du référentiel de compétences	Compétences communes et propositions d'activités pédagogiques	BCP Esthétique Cosmétique Parfumerie - Activités et/ou tâches professionnelles support des enseignements issues du RAP - Compétences issues du référentiel de certification
- Création d'une relation client - Identification des attentes et des besoins - Suivi et exploitation du fichier clientèle Compétences détaillées & savoirs associés C2.1.1 Créer la relation client C2.1.2 Identifier les profils, les attentes et les besoins du, de la client(e) C2-3-1 Exploiter le fichier clientèle Savoirs associés S2-1 Techniques de communication : - Réponses aux imprévus - Freins à la communication S2-3-1 Communication professionnelle -Fichiers clientèle	Accueillir et fidéliser la clientèle en vue d'une prestation et/ou d'une vente en beauté bien-être - Repérer les informations relatives à une fiche client - Renseigner et mettre à jour la fiche client en favorisant l'usage des outils numériques professionnels - Identifier les points forts et faibles des situations proposées	- Créer une relation client - Rechercher les besoins du ou de la client(e) par la mise en œuvre des moyens et des outils d'identification : questionnement et écoute active Compétences observables & savoirs associés C31.1 Adopter une attitude professionnelle C31.2 Créer les conditions d'accueil C31.3 Conduire un dialogue C32.1 Repérer les attentes, les besoins et les motivations de la clientèle Savoirs associés S3.1.2 Technologie liée à l'accueil, à la prise en charge de la clientèle Comportement professionnel : présentation, attitude et hygiène Indiquer les éléments pour créer un climat d'accueil favorable Énoncer les différents types de questionnement et préciser leurs intérêts

- Réalisation d'un soin - Réalisation d'une coupe femme - Réalisation d'une modification de la couleur - Réalisation d'une mise en forme temporaire Compétences détaillées & savoirs associés C1-2-2 Réaliser un soin Savoirs associés S1-2-1 Technologie - Produits de soins capillaires - Réglementation générale des produits cosmétiques C1-3-2 Réaliser une coupe femme Savoirs associés S1-3-2 Technologie - Procédures - Plan de coupe - Techniques de coupe C1.4.3 Mettre en œuvre les techniques de coloration Savoirs associés S1-4-2 Technologie - Modification de la couleur : Produit colorant S1-4-3 Santé et sécurité au travail - Risque chimique C-1-5-2 Réaliser une mise en forme temporaire : aux fers Savoirs associés S1-5-1 Technologie - Techniques de modification temporaire des cheveux aux fers - Outils et appareils de mise en forme temporaire et de coiffage : fers	Mettre en œuvre des prestations de beauté et de bien-être dans une démarche respectueuse de l'environnement - Sélectionner le produit cosmétique adapté - Repérer les éléments à prendre en compte en vue d'une prestation - Sélectionner le matériel nécessaire à la réalisation de cette prestation - Installer le poste de travail pour une prestation donnée - Repérer les différentes étapes du protocole de la prestation - Mettre en œuvre le protocole de la prestation : - o de la technique - o d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie - o de la démarche de l'environnement - Énoncer une démarche de prévention des risques chimiques liée à l'activité ciblée	- Réaliser des techniques de soins esthétiques du corps - Valoriser l'image de la personne : réaliser un maquillage Compétences observables & savoirs associés C11.3 Réaliser des soins esthétiques du corps C12.2 Réaliser des maquillages du visage Savoirs associés S1.2.2 Technologie liée aux techniques de soin esthétique du corps - Installation du poste de travail - Techniques esthétiques de soins du corps - Produits de soins corps S1.3.1 Technologie liée à l'utilisation des appareils corps - Appareils et instruments S1.5.1 Technologie liée au maquillage du visage - Installation du poste de travail - Techniques du maquillage flash - Produits de maquillage - Instruments
--	---	---

CONTEXTE 4

Cercle Delacre : Espace dédié aux hommes



Source : <https://www.cercledelacre.com/>

FICHE D'ANALYSE DU CONTEXTE 4			
Secteur(s) concerné(s)			Contexte n° : Période duau..... (déterminée en équipe)
☒ Salon de coiffure ☒ Institut de beauté ☐ Centre d'esthétique avec activité de coiffure ☐ Salon de coiffure avec activité d'esthétique ☐ Salon et/ou institut de beauté itinérant ☐ Entreprise de coiffure et/ou d'esthétique à domicile ☐ Entreprise de distribution de produits cosmétiques et de matériel ☐ Métiers du spectacle et de la mode, organismes culturels ☐ Établissements de thalassothérapie, balnéothérapie avec des activités de coiffure intégrées	☐ Centres esthétiques spécialisés (ongles, épilation, bronzage...) ☐ Parfumerie ☐ Parapharmacie avec ou sans activités esthétiques ☐ Entreprises de fabrication de produits cosmétiques et de matériels professionnels ☐ Centres ou associations de réinsertion sociale, centre carcéral. ☐ Établissement avec activités de coiffure et/ou d'esthétique intégrées : ☐ De soins, de cure, de convalescence ☐ Hébergement personnes âgées ☐ Établissement de tourisme, centre de vacances, de loisirs, de remise en forme	Entreprise ☒ Indépendante ☐ Franchisée, affiliée Clientèle ☐ Féminine ☒ Masculine	☒ Seconde ☐ Première ☐ Terminale Nombre de situations : <i>Un contexte permet d'aborder plusieurs situations professionnelles. Le nombre est à déterminer par l'équipe pédagogique.</i>

1^{re} situation professionnelle du contexte 4

Monsieur Pierre, client fidèle, a pris rendez-vous au cercle Delacre. À l'espace coiffure Nina, coiffeuse, le prend en charge. Lors du diagnostic, il lui fait part de ses attentes. Il souhaite une coupe et pouvoir se coiffer facilement au quotidien. Nina lui propose un coiffage mémoire. Soucieux de son image, il demande des conseils pour des soins esthétiques de ses mains et de ses ongles. Amélie, esthéticienne, lui propose une manucurie complète

Compétences communes visées :

Accueillir et fidéliser la clientèle en vue d'une prestation et/ou d'une vente en beauté bien-être.

- Adopter une attitude professionnelle
- Créer une relation client
- Identifier les besoins et attentes
- Conseiller et vendre

Mettre en œuvre des prestations de beauté et bien-être dans une démarche respectueuse de l'environnement.

- Organiser son activité
- Réaliser des activités simples

BCP Métiers de la coiffure - Activités et/ou tâches professionnelles support des enseignements issues du RAP - Compétences issues du référentiel de compétences	Compétences communes et propositions d'activités pédagogiques	BCP Esthétique Cosmétique Parfumerie - Activités et/ou tâches professionnelles support des enseignements issues du RAP - Compétences issues du référentiel de certification
- Identification des attentes et des besoins - Choix des services et/ou des produits - Conseil à la clientèle Compétences détaillées & savoirs associés C2.1.2 Identifier les profils, les attentes et les besoins du client C2.2.1 Conseiller pour déclencher une vente Savoirs associés S2-1 et S2-2 Éléments de diagnostic en vue d'une vente Connaissance commerciale des produits de coiffure : - Marques et gammes Différentes étapes de l'acte de vente : - Reformulation des attentes, des besoins - Présentation et argumentation du produit ou de la prestation	Accueillir et fidéliser la clientèle en vue d'une prestation et/ou d'une vente en beauté bien-être - Repérer les éléments indispensables pour un dialogue d'accueil - Repérer les informations relatives à une fiche client - Renseigner et mettre à jour la fiche client en favorisant l'usage des outils numériques professionnels - Identifier les points forts et faibles des situations proposées	- Créer une relation client - Rechercher les besoins du ou de la client(e) par la mise en œuvre des moyens et des outils d'identification : questionnaire et écoute active Compétences observables & savoirs associés C31.1 Adopter une attitude professionnelle C31.2 Créer les conditions d'accueil C31.3 Conduire un dialogue C32.1 Repérer les attentes, les besoins et les motivations de la clientèle Savoirs associés S3.1.2 Technologie liée à l'accueil, à la prise en charge de la clientèle Comportement professionnel : présentation, attitude et hygiène Indiquer les éléments pour créer un climat d'accueil favorable Énoncer les différents types de questionnaire et préciser leurs intérêts

- Réalisation d'une coupe homme - Modification durable de la forme naturelle par enroulage - Réalisation d'un coiffage Compétences détaillées & savoirs associés C1-3-2 Réaliser une coupe homme Savoirs associés S1-3-1 Biologie appliquée Le cheveu : - Propriétés S1-3-2 Technologie Principes généraux de la coupe masculine - Géométrie de la coupe - Procédures - Plan de coupe Techniques de coupe C1-5-3 : Réaliser une mise en forme durable par enroulage en méthode indirecte C1-5-4 Réaliser un coiffage Savoirs associés S1-5-1 Technologie Modification durable Technique de modification durable des cheveux Principe d'action des produits de modification durable Produits de mise en forme temporaire et de coiffage : - Produits de finition	Mettre en œuvre des prestations beauté bien-être dans une démarche respectueuse de l'environnement - Sélectionner le produit cosmétique adapté - Repérer les éléments à prendre en compte en vue d'une prestation - Sélectionner le matériel nécessaire à la réalisation de cette prestation - Installer le poste de travail pour une prestation donnée - Repérer les différentes étapes du protocole de la prestation - Mettre en œuvre le protocole de la prestation : - o de la technique - o d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie - o de la démarche de l'environnement	- Élaborer un diagnostic - Réaliser des techniques de soins esthétiques des mains - Observer les ongles - Réaliser des techniques de soins des ongles Compétences observables & savoirs associés C11.3 Réaliser des soins esthétiques des mains C21.4 Réaliser un soin esthétique des ongles Savoirs associés S1.2.2 Technologie liée aux techniques de soin esthétique des mains - Installation du poste de travail - Techniques esthétiques de soins des mains - Produits de soins des mains S2.1.2 Technologie liée aux phanères - Installation du poste de travail - Techniques de manucurie - Produits de soins des ongles - Instruments
--	---	---

Remarque : une prochaine situation professionnelle pourrait aborder les compétences communes « Évaluer la satisfaction de la clientèle » et « Mettre en place et animer des actions de promotions ».