

Cahier des charges de la Formation

« Certificat de Qualification Professionnelle
Responsable de Salon de Coiffure »

SOMMAIRE

Mise en œuvre du parcours de formation	3
Descriptif	3
Durée de la formation	3
Equipe pédagogique	4
Matériels nécessaires	4
Contenu de la formation	5
MODULE n° 1 : HYGIENE, SECURITE ET ENVIRONNEMENT EN SALON DE COIFFURE	6
Objectifs de la formation	6
Durée indicative : 9 heures	6
Contenus à aborder	6
MODULE n°2 : DEVELOPPEMENT DES VENTES & DES PRESTATIONS EN SALON DE COIFFURE	8
Objectifs de la formation	8
Durée indicative : 55 heures	8
Contenus à aborder	8
MODULE n°3 – MANAGEMENT D’EQUIPE EN SALON DE COIFFURE	10
Objectifs de formation	10
Durée indicative : 80 heures	10
Contenus à aborder	10
MODULE n°4 : GESTION LOGISTIQUE EN SALON DE COIFFURE.....	13
Objectifs de la formation	13
Durée indicative : 38 heures	13
Contenus à aborder	13
MODULE n°5 : PARTICIPATION A LA GESTION FINANCIERE EN SALON DE COIFFURE	14
Objectifs de la formation	14
Durée indicative : 52 heures	14
Contenus à aborder	14

Mise en œuvre du parcours de formation

Descriptif

La formation est articulée autour de 5 modules de formation :

- Module 1 : Hygiène, Sécurité et Environnement en salon de coiffure
- Module 2 : Développement des ventes & des prestations en salon de coiffure
- Module 3 : Management d'équipe en salon de coiffure
- Module 4 : Gestion logistique en salon de coiffure
- Module 5 : Participation à la Gestion financière en salon de coiffure

Durée de la formation

La durée totale est de : 240 heures (par candidat)¹.

Durée de la formation (par candidat)	234 heures
Durée des évaluations	6 heures

Intitulé	Durée indicative ² (en heures)
Module 1 : Hygiène, Sécurité et Environnement en salon de coiffure	9
Module 2 : Développement des ventes & des prestations en salon de coiffure	55
Module 3 : Management d'équipe en salon de coiffure	80
Module 4 : Gestion logistique en salon de coiffure	38
Module 5 : Participation à la gestion financière en salon de coiffure	52
Evaluations certificatives	6
Durée totale (en heures)	240

Un temps dédié à l'accompagnement aux évaluations certificatives est intégré au sein de chaque module.

Les modalités de mise en œuvre sont à adapter aux dispositifs de formation mobilisés et doivent respecter la réglementation en vigueur. Pour un contrat de professionnalisation, il est préconisé une période de réalisation sur 10 mois maximum (soit 1 journée par semaine).

¹ Chaque candidat doit obligatoirement suivre la durée totale de la formation.

² La durée par module de formation est indicative. La durée pour les évaluations certificatives est imposée.

Equipe pédagogique

a) Un responsable de la formation

Un responsable de la formation est nommé. Il coordonne la formation en interne et est l'interlocuteur privilégié de la Branche.

b) Un référent

Un référent est désigné au sein de l'organisme de formation. Il est l'interlocuteur privilégié de l'entreprise, notamment auprès du tuteur. Il est en charge d'assurer un suivi des candidats dans l'entreprise d'accueil et d'intervenir en cas de difficultés.

c) Des formateurs

Les formateurs dispensant les modules de formation doivent justifier de compétences en lien avec le module enseigné.

Matériels nécessaires

Les matériels nécessaires pour dispenser la formation sont les suivants :

- . Accès à un poste informatique
- . Logiciels de Gestion du Temps et des Activités, de Gestion de clientèle, de gestion financière et de gestion des stocks.

Contenu de la formation

MODULE n° 1 : HYGIENE, SECURITE ET ENVIRONNEMENT EN SALON DE COIFFURE

Objectifs de la formation

En situation de travail, être capable de/d' :

- Appliquer/faire appliquer les règles relatives à l'hygiène en salon de coiffure.
- Appliquer/faire appliquer les mesures de prévention des risques professionnels en salon de coiffure.
- Appliquer/faire appliquer les mesures de prévention des risques environnementaux en salon de coiffure.

Durée indicative : 9 heures

Contenus à aborder

La réglementation relative aux Etablissements Recevant du Public (ERP)

- La réglementation relative aux ERP

La réglementation relative à l'hygiène, à la sécurité et à l'environnement

Les règles d'hygiène et d'asepsie

- La réglementation en matière d'hygiène sanitaire
- Les matériels/outils du coiffeur :
 - Les instruments (rasoirs, tondeuses, etc.)
 - Le linge (peignoirs, serviettes, etc.)
 - ...
- Les locaux

Les risques professionnels en salon de coiffure

- La réglementation relative à la prévention des risques professionnels (Document unique d'évaluation des risques professionnels etc.)
- Les différents risques professionnels
 - Les risques pour les voies respiratoires
 - Les sources : les produits d'éclaircissement (poudre, etc.), etc.
 - Les effets possibles
 - Les mesures de prévention
 - Les risques cutanés
 - Les sources : les produits de coloration, les produits de lissage, les shampoings, le caoutchouc, etc.
 - Les effets possibles
 - Les mesures de prévention
 - Les risques liés à la posture debout

- Les sources : le piétinement, les mauvaises postures, les mauvais gestes, les instruments coupants, les matériels chauffants, etc.
 - Les effets possibles
 - Les mesures de prévention
- . Les règles de sécurité
 - L'aménagement des locaux
 - L'organisation du poste de travail
 - Les gestes et postures
 - Les Equipements de Protection Individuelle (EPI)

Les risques environnementaux

- . Les déchets
 - La notion de déchets dangereux/non dangereux
 - Les types de déchets en salon de coiffure
 - Les solutions d'élimination des déchets
 - Le tri des déchets
- . L'eau
- . L'air
- . Le bruit
- . L'énergie

MODULE n°2 : DEVELOPPEMENT DES VENTES & DES PRESTATIONS EN SALON DE COIFFURE

Objectifs de la formation

En situation de travail, être capable de/d' :

- . Effectuer une veille concurrentielle
- . Construire une stratégie commerciale
- . Elaborer et déployer un plan d'actions commerciales
- . Evaluer les résultats
- . S'assurer de la satisfaction client
- . Respecter la réglementation en matière de commercialisation de produits et de services

Durée indicative : 55 heures

Contenus à aborder

Effectuer une veille concurrentielle

- . Les enjeux de la veille
- . Les sources d'informations
- . Les outils de la veille

Construire une stratégie commerciale

- . Les enjeux, les acteurs, la démarche
- . Les étapes, techniques et outils :
 - Analyse de marché
 - Définition de la stratégie commerciale
 - Elaboration des objectifs commerciaux, choix des actions
 - Intégration d'un budget commercial :
 - Les coûts et la fixation des prix (notions)

Elaborer et déployer un plan d'actions commerciales

- . Les enjeux, les acteurs, la démarche
- . Les étapes, techniques et outils :
 - Formalisation du plan d'actions commerciales
 - Communication du plan d'actions commerciales auprès de l'équipe
 - Mise en œuvre du plan d'actions commerciales

Evaluer les résultats

- . Les enjeux, les acteurs, la démarche
- . Les étapes, techniques et outils :
 - Suivi du plan d'actions commerciales
 - Evaluation des résultats

S'assurer de la satisfaction client

- . Les techniques de communication
- . Les points d'attention à chaque étape du parcours client
 - L'accueil du client
 - Le diagnostic
 - Le choix de la prestation
 - La réalisation d'un devis
 - La réalisation de la prestation
 - La prise de congé
- Les outils de gestion de la clientèle
- Les indicateurs de la satisfaction client
- Les techniques de gestion des conflits auprès des clients

Respecter la réglementation en matière de commercialisation de produits et de services

- La réglementation relative à la publicité des prix (affichages obligatoires)
- La réglementation relative à la facturation (obligation logiciel caisse etc.)

MODULE n°3 – MANAGEMENT D’EQUIPE EN SALON DE COIFFURE

Objectifs de formation

En situation de travail, être capable de/d’ :

- . Respecter la réglementation en vigueur en matière de droit du travail
- . Se positionner en tant que responsable
- . Communiquer auprès d’une équipe
- . Gérer les conflits au sein de l’équipe
- . Fédérer et motiver une équipe
- . Organiser le travail d’une équipe
- . Mener un processus complet de recrutement
- . Intégrer un nouveau collaborateur
- . Gérer la formation en salon de coiffure

Durée indicative : 80 heures

Contenus à aborder

Respecter la réglementation en vigueur en matière de droit du travail

- . Les sources en droit du travail et la hiérarchie des normes
- . Les responsabilités et les points d’attention du responsable en matière de droit du travail
- . Les fondamentaux en droit du travail :
 - Les obligations du contrat et la carrière dont les offres d’emploi et l’embauche (les droits du candidat au recrutement), la période d’essai etc.
 - Les ruptures de contrat
 - Le temps de travail et les congés
 - La formation
 - La santé, la sécurité et les conditions de travail
 - La rémunération et la participation financière
 - Les relations au travail
 - Les litiges individuels et les conflits collectifs
 - La lutte contre le travail illégal
 - Le détachement des salariés et la lutte contre la fraude au détachement
- . La gestion absence, congés, durée du travail, rupture du contrat de travail etc.

Se positionner en tant que responsable

- . Les fondamentaux du management (définition, enjeux, types de management etc.)
- . Le rôle, le statut et les missions du responsable
- . Les outils du responsable
- . La posture du responsable, les différentes situations managériales

Communiquer auprès d'une équipe

- . Les enjeux et le rôle de la communication managériale
- . Les mécanismes de la communication
- . Les relations avec les différents acteurs
- . Les techniques et outils de communication managériale
 - La communication face à un individu (recadrage, gestion d'un conflit, communication des résultats d'activité etc.)
 - La communication face à un groupe (les différents types de réunion)

Gérer les conflits au sein d'une équipe

- . Les différentes situations conflictuelles, les sources/facteurs de conflits
- . Les méthodes de résolution des conflits

Fédérer et motiver une équipe

- . Les leviers de la motivation
- . Les causes et impacts possibles de la démotivation
- . La remotivation d'un collaborateur
- . Les méthodes de cohésion d'équipe

Organiser le travail d'une équipe

- . Le rôle et les missions de l'équipe et des individus
- . Les outils d'analyse de l'organisation des activités/tâches
- . Les méthodes de planification et de répartition des activités/tâches
 - Les principaux événements impactant la planification et la répartition des activités/tâches : pics d'activités, congé, maladie, formation etc.
 - Les outils de planification et de répartition des activités/tâches
 - La gestion des priorités
- . Les méthodes de coordination et de délégation
- . Les méthodes d'évaluation de l'organisation du travail
 - Les outils de reporting, de pilotage

Mener un processus complet de recrutement

- . Les enjeux & les acteurs du recrutement
- . Les étapes du recrutement :
 - Le recueil et l'analyse des besoins en recrutement
 - Les données à recueillir et à analyser
 - Les méthodes de recueil et d'analyse des besoins
 - La rédaction d'une fiche de poste et l'établissement du profil
 - Les données à intégrer à la fiche de poste
 - Les méthodes de rédaction d'une fiche de poste
 - La rédaction et la diffusion d'une annonce
 - Les canaux de diffusion : web, presse etc.
 - Les partenaires/acteurs de l'emploi : pôle emploi, organismes de formation etc.
 - Les méthodes de rédaction d'une annonce
 - La présélection des candidats
 - Les méthodes de présélection (tri des cv, entretien de présélection téléphonique etc.)

- L'entretien de recrutement
 - Les techniques et outils de l'entretien de recrutement
 - Les biais lors d'un entretien de recrutement
 - La prise de note lors de l'entretien
- L'analyse des candidatures
 - Les méthodes d'analyse
 - Les méthodes de rédaction d'une synthèse

Intégrer un nouveau collaborateur

- . Les enjeux de l'intégration
- . Le rôle et les missions des différents acteurs de l'entreprise lors de l'intégration
- . Les étapes, techniques et outils de l'intégration
- . La validation des compétences pendant la période d'essai
- . Le bilan de l'intégration

Gérer la formation en salon de coiffure

- . Les acteurs de la formation professionnelle
- . Les dispositifs de la formation professionnelle
- . La conduite de l'entretien professionnel
- . Le plan de formation de l'équipe (suivi et mise en œuvre)
- . L'organisation et l'évaluation des formations suivies

MODULE n°4 : GESTION LOGISTIQUE EN SALON DE COIFFURE

Objectifs de la formation

En situation de travail, être capable de/d' :

- Organiser la maintenance préventive et corrective
- Gérer et optimiser les stocks
- Evaluer les fournisseurs

Durée indicative : 38 heures

Contenus à aborder

Organiser la maintenance préventive et corrective

- Les enjeux et les principes de la maintenance
- Les équipements/matériels d'un salon de coiffure
 - Les typologies
 - Les risques, incidents et maintenance (définition, identification et caractérisation)
- L'organisation de la maintenance préventive/corrective :
 - Acteurs
 - Processus
 - Outils
 - Documents obligatoires
- La réglementation relative aux équipements/matériels présents en salon de coiffure

Gérer et optimiser les stocks

- Les enjeux et les principes de la gestion des stocks
- La définition et les types de stocks
- Les flux d'entrée et de sorties
- Les processus d'approvisionnement & d'achat
- Les méthodes de gestion des stocks & d'optimisation des stocks :
 - Les coûts du stockage (acquisition, etc.)
 - La valorisation du stock :
 - La réalisation des inventaires : les objectifs, les différentes procédures, la gestion des écarts et des erreurs etc.
 - Les risques : les ruptures de stocks et le sur stockage
- La réglementation relative à la gestion des stocks

Evaluer les fournisseurs

- Les enjeux et les principes de l'évaluation des fournisseurs
- Les méthodes de sélection/référencement :
 - Les procédures
 - Les outils (devis, etc.)/les supports (guide de référencement etc.)

MODULE n°5 : PARTICIPATION A LA GESTION FINANCIERE EN SALON DE COIFFURE

Objectifs de la formation

En situation de travail, être capable de/d' :

- . Gérer les caisses
- . Gérer la facturation (vente/achats)
- . Elaborer un budget prévisionnel
- . Analyser les données économiques du salon

Durée indicative : 52 heures

Contenus à aborder

Gérer les caisses

- . Les opérations d'ouverture et de fermeture de caisse
- . Le contrôle des mouvements de caisse
- . Les remises de recette en banque

Gérer la facturation

- . Les éléments constitutifs de la facture et des avoirs
- . Les règles à respecter en matière de facturation :
 - L'obligation de facturation
 - La date d'établissement de la facturation
 - Les supports à utiliser pour la facturation
 - Les informations obligatoires
 - Les obligations de conservation au niveau de la facturation
 - La certification obligatoire du logiciel de facturation
- . L'organisation de la facturation :
 - Processus facturation vente/achats
- . Les outils de gestion de la facturation

Elaborer un budget prévisionnel

- . Les enjeux d'une gestion prévisionnelle
- . Les différents budgets
- . Les méthodes de prévision

Analyser les données économiques du salon

- . Les fondamentaux de la gestion financière :
 - Le cycle d'exploitation
 - Les états financiers (définitions et analyse des résultats)
 - Le compte de résultats
 - Le bilan

- Les soldes intermédiaires de gestion (fonds de roulement, les besoins en financement de l'exploitation, la trésorerie)
- Le compte d'exploitation prévisionnel (notions)