

BCP Métiers de la coiffure	COMPETENCES 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 21 Accueillir et prendre en charge la clientèle C21.1 Adopter une attitude professionnelle C21.2 Créer les conditions d'accueil C21.3 Conduire un dialogue C21.4 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		C21.6 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 client.e		C22 Analyser les attentes de la clientèle C22.1 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		C23 Conseiller et vendre des produits cosmétiques et des prestations esthétiques C23.1 Reformuler les besoins de la clientèle C23.2 Sélectionner des produits ou des services adaptés aux attentes C23.3 Argumenter la sélection C23.4 Répondre aux objections C23.5 Proposer une vente additionnelle de produits, de prestations 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		C33 Communiquer avec différents interlocuteurs
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	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

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 personnalisé 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		C12 Adapter et mettre en œuvre des protocoles de maquillage du visage C12.2 Réaliser des maquillages (jour et flash) C13 Adapter et mettre en œuvre des protocoles de techniques esthétiques liées aux phanères C13.1. Réaliser des épilations (visage, membres supérieurs et inférieurs) C13.2 Réaliser des décolorations des poils et des duvets C13.3 Réaliser des techniques d'embellissement du regard (permanente, rehaussement, extension de cils, rehaussement sourcils et teinture des cils et sourcils) C13.4 Réaliser un soin esthétique des ongles C12 Adapter et mettre en œuvre des protocoles de techniques de maquillage des ongles C12.5 Réaliser un maquillage des ongles classique
C2.3 Suivre la relation client et participer à la fidélisation de la clientèle C2.3.3 Evaluer la satisfaction de la clientèle	3-Evaluer la satisfaction de la clientèle	C25 Evaluer la satisfaction de la clientèle C25.1 Analyser le résultat d'un protocole, d'une technique C25.2 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	C24 Mettre en place et animer des actions de promotions de produits et de prestations de service C24.1 Présenter des produits sur un stand, dans une vitrine, sur un linéaire C24.2 Exploiter les éléments de valorisation d'un support publicitaire pour promouvoir un produit, une prestation C24.3 Concevoir, programmer, animer une action de promotion d'un produit, d'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	C34 Installer et gérer des espaces de travail C34.1 Installer et gérer des espaces de travail