

REFERENTIEL D'ACTIVITES PROFESSIONNELLES

PRESENTATION DU METIER

Le ou la titulaire du baccalauréat professionnel *Esthétique/cosmétique – parfumerie* est un(e) technicien(ne) hautement qualifié(e) qui exerce ses activités dans les secteurs suivants :

- instituts de beauté ;
- centres d'esthétique spécialisés (soins esthétiques corporels, manucurie, épilation, bronzage...) ;
- parfumeries ;
- salons de coiffure avec activités esthétiques intégrées ;
- entreprises de fabrication de produits cosmétiques (produits de beauté, de parfumerie, de toilette) et de matériels professionnels ;
- entreprises de distribution de produits cosmétiques, de matériels professionnels ;
- établissements de soins, de cure, de convalescence, de réadaptation ;
- centres ou résidences d'accueil pour personnes âgées ;
- établissements de thalassothérapie, de balnéothérapie ... ;
- centres de vacances, de loisirs, de remise en forme ;
- secteur indépendant (à domicile, en milieu hospitalier, en milieu carcéral, en entreprise...) ;
- organismes culturels et médiatiques ;

Les emplois, les fonctions et les activités relevant de sa compétence sont répertoriées dans les tableaux des pages suivantes.

Types d'emploi	Caractéristiques de l'emploi	F
<ul style="list-style-type: none"> - <u>en institut de beauté, en parfumerie ... :</u> • esthéticien(ne) hautement qualifiée • directeur(trice) technique d'institut, de centre de beauté, de parfumerie, de centre d'esthétique spécialisé 	<ul style="list-style-type: none"> - Réalisation de soins esthétiques et de maquillage (visage, corps) - Conseil et vente de soins esthétiques, de produits cosmétiques, de produits de parfumerie - Suivi de la clientèle - Gestion des cabines de soins et des stocks - Coordination technique de l'équipe - Tutorat - Mise en application des stratégies de l'entreprise - Participation aux achats ou aux décisions d'achat, - Promotion des produits et des services - Management et encadrement du personnel - Accueil de la clientèle, gestion des rendez-vous et du fichier clients - Conseil et vente de soins esthétiques, de produits cosmétiques, de produits de parfumerie - Réalisation de soins esthétiques et de maquillage (visage, corps) 	<ul style="list-style-type: none"> F2 F3 F1 F5 F4 F4 F5 F5 F3 F4 F1 F4 F3 F2
<ul style="list-style-type: none"> - <u>en entreprise de distribution de produits et de matériels :</u> • animateur(trice) de pôle de vente 	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation et promotion des produits, des matériels - Accueil de la clientèle - Conseil et vente - Gestion du pôle de vente 	<ul style="list-style-type: none"> F3 F1 F3 F5
<ul style="list-style-type: none"> • animateur(trice) itinérant auprès de la clientèle 	<ul style="list-style-type: none"> - Information et conseil à la clientèle sur l'utilisation de nouveaux produits, de nouveaux matériels ou l'offre de nouveaux services - Animation de journées de promotion et de vente en direction de la clientèle 	<ul style="list-style-type: none"> F3 F3
<ul style="list-style-type: none"> - <u>autres secteurs d'activités :</u> • esthéticien(ne) hautement qualifié(e) 	<ul style="list-style-type: none"> - Réalisation de soins esthétiques et de maquillage (visage, corps) - Conseil en soins esthétiques, en maquillage - Vente de produits cosmétiques, de produits de parfumerie et de prestations - Gestion de l'espace et des activités 	<ul style="list-style-type: none"> F2 F3 F3 F5
<ul style="list-style-type: none"> • conseiller(ère) en image personnelle 	<ul style="list-style-type: none"> - Conseil pour la mise en valeur de la personne dans un but professionnel et personnel (maquillage, formes et couleurs, accessoires...) 	<ul style="list-style-type: none"> F3

F : fonctions (voir les fonctions F1, F2, F3 du référentiel d'activités professionnelles pages suivantes)

FONCTION (F1) : ACCUEIL ET SUIVI DE LA CLIENTELE

ACTIVITES	TACHES
Accueil de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> - Accueil (téléphone ou autres moyens technologiques) • identification de l'interlocuteur • identification de la demande (rendez-vous, information...) • traitement de la demande - Accueil pour une prestation de vente, de service... • prise de contact • prise en compte de la demande • proposition de services (installation et confort du client, présentation des tarifs, de doses d'essais...) • prise de congé
Suivi du client au cours des prestations	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation au client des différentes étapes de la prestation - Suivi des différentes phases de la prestation - Appréciation de la satisfaction du client - Renseignement de la fiche client - Saisie des informations
Suivi de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> - Suivi et exploitation du fichier client - Mise en œuvre d'actions de fidélisation : offres de promotion, enquêtes de satisfaction...

FONCTION (F2) : REALISATION DE TECHNIQUES ESTHETIQUES, DE MAQUILLAGES

ACTIVITES	TACHES
Exécution de soins esthétiques	<ul style="list-style-type: none"> - Détermination avec le client des soins esthétiques à réaliser - Elaboration d'un programme de soins - Réalisation des soins esthétiques sur : <ul style="list-style-type: none"> • Visage • Corps • Mains et pieds • Phanères - Utilisation d'appareils, d'équipements (émetteur de rayons UV, appareils électriques spécifiques...) - Rédaction de fiches techniques de soins esthétiques, de fiches conseils ... - Evaluation du résultat - Evaluation de la satisfaction du client
Réalisation de maquillages	<ul style="list-style-type: none"> - Recherche et réalisation de maquillages adaptés à la personne (morphologie, harmonies colorées, style...) - Recherche et réalisation de maquillages événementiels - Rédaction de fiches techniques, de fiches conseils - Evaluation du résultat - Evaluation de la satisfaction de la personne
Démonstration de techniques esthétiques et de réalisation de maquillages	<ul style="list-style-type: none"> - Réalisation et argumentation des différents gestes, en soins esthétiques, en maquillage, pour transmettre le savoir-faire, dans le but de former ou d'informer - Exploitation de documents techniques, de supports visuels et/ou audiovisuels dans le cadre d'une démonstration

FONCTION (F3) : CONSEIL, VENTE, PROMOTION DE SOINS ESTHETIQUES, DE PRODUITS COSMETIQUES, DE PRODUITS DE PARFUMERIE

ACTIVITES	TACHES
Identification des attentes, des motivations et des besoins du client	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en œuvre des moyens et d'outils d'identification (observation, questionnement, écoute et reformulation...) - Formulation du diagnostic pour le conseil, la vente de produits cosmétiques, de produits de parfumerie et de soins esthétiques
Vente des produits cosmétiques, des produits de parfumerie, des services, des soins esthétiques au client	<ul style="list-style-type: none"> - Sélection des produits ou des soins esthétiques adaptés aux attentes exprimées, aux besoins repérés - Explication argumentée des caractéristiques des produits, des soins présentés - Aide au choix des produits ou des soins esthétiques - Conseils pour l'utilisation des produits, pour la périodicité des soins esthétiques - Conclusion de la vente et encaissement
Conseil pour la mise en valeur de la personne	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse de la situation sociale et professionnelle... de la personne et de ses habitudes de consommation - Prise en compte des caractéristiques personnelles et des attentes du client - Recherche et propositions de solutions adaptées (maquillages, formes et couleurs, accessoires...) - Aide à la mise en œuvre de solutions (automaquillage...)
Lancement de nouveaux produits services et matériels	<ul style="list-style-type: none"> - Argumentation sur les nouveaux produits proposés, des services offerts et des nouveaux matériels - Mise en œuvre d'actions promotionnelles des produits, et des services (mise en valeur, affichage, publicité adressée...)
Animation de lieux de vente ou de journées de promotion	<ul style="list-style-type: none"> - Détermination des objectifs ou des résultats attendus de l'animation - Préparation de l'animation (déroulement dans le temps, dans l'espace, recensement des moyens et des argumentaires) - Mise en œuvre de l'action d'animation commerciale - Bilan de cette animation

FONCTION (F4) : ANIMATION ET GESTION DU PERSONNEL

ACTIVITES	TACHES
Organisation du travail d'un institut, d'une parfumerie, d'une équipe	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion des rendez-vous et planification du travail (gestion des espaces : cabines... ; gestion du temps : journalière, hebdomadaire, annuelle ; attribution des activités selon les compétences ...) - Suivi du déroulement des activités - Bilan d'activités de l'équipe, de l'institut, de la parfumerie et proposition de perspectives d'évolution
Animation, formation, encadrement du personnel	<ul style="list-style-type: none"> - Information et formation du personnel sur les techniques, les produits, les matériels, les services (professionnels de l'entreprise et jeunes en formation) - Evaluation du travail du personnel et mise en place d'actions de motivation et de formation - Détermination des profils de postes - Participation au recrutement (ou recrutement) du personnel

FONCTION (F5) : GESTION TECHNIQUE /ADMINISTRATIVE/FINANCIERE

ACTIVITES	TACHES
Gestion technique de l'institut, de la parfumerie, du point de vente	<ul style="list-style-type: none">- Organisation et aménagement des espaces techniques, des espaces d'accueil, de vente ...- Vérification des conditions de bon fonctionnement, d'hygiène, de sécurité des matériels et des locaux- Organisation de l'entretien, de la maintenance, de la mise en sécurité des locaux et des équipements et suivi des opérations- Mise en place des produits d'exposition
Gestion administrative de l'institut, de la parfumerie, du point de vente	<ul style="list-style-type: none">- Recherche et/ou mise en œuvre de stratégies de développement : valorisation de services, de gammes de produits, de nouveaux matériels ou équipements...- Estimation et suivi des consommations de produits nécessaires (prestations, vente)- Suivi des stocks, déclenchement du réassortiment, commandes- Contrôle des activités liées à la livraison, à l'étiquetage, au rangement et au réapprovisionnement des présentoirs, des postes de travail
Gestion financière de l'institut, de la parfumerie, du point de vente	<ul style="list-style-type: none">- Etablissement du coût des produits et des services (coût de revient, coût de vente)- Analyse de l'activité économique et financière de l'institut, de la parfumerie, du point de vente- Traitement et classement des documents administratifs et comptables- Gestion de la caisse et contrôle des encaissements