

CAP ESTHÉTIQUE

Suivi de progression

Ce que doit acquérir un apprenti
pendant sa formation et chez son employeur

I. Environnement économique et technique de l'emploi

Le contexte professionnel de l'emploi se caractérise par :

– Dans le secteur de la distribution :

- ✓ Un accroissement de la taille moyenne des commerces
- ✓ Une forte diversification de l'offre
- ✓ Une organisation des entreprises de distribution en réseau qui a conduit à un raccourcissement des circuits, une réduction des centres de décision (achats, logistique, gestion) et une transformation des modes de communication (recours à l'échange des données informatiques – EDI)
- ✓ Une offre commerciale plus complexe qui découle d'une forte complémentarité produits-services

– Dans les autres secteurs :

- ✓ Un accroissement de la taille des instituts de beauté
- ✓ Une spécialisation de certaines enseignes sur les créneaux de l'épilation, du bronzage, du service rapide sans rendez-vous
- ✓ Une émergence des spas faisant appel à du personnel qualifié à la fois au niveau de l'accueil et de la vente de soins et de produits-services
- ✓ Une offre de produits et techniques de soins de plus en plus diversifiée et spécifique nécessitant du personnel à forte adaptabilité
- ✓ Une émergence des esthéticien(ne)s à domicile

II. Les différentes compétences à acquérir en CAP commercialisation et services en Hôtel – Café- Restaurant

FONCTION 1 : EXÉCUTION DE TECHNIQUES ESTHÉTIQUES					
ACTIVITÉ 1 : Réalisation de soins esthétiques, du visage au décolleté					
Vu en entreprise ✓	Acquis en entreprise *1-2-3-4	Tâches	Indicateurs	Vu au CFA ✓	Acquis au CFA *1-2-3-4
		-Installation du client ou de la cliente	-Diagnostic de peau exact -Identification correcte des soins à exécuter -Techniques réalisées avec habileté et propreté -Durée d'exécution adaptée -Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et d'économie -Respect du confort du ou de la cliente -Respect de la réglementation en vigueur -Rédaction correcte de la fiche client(e) et/ou de la fiche conseils -Relations de qualité avec le ou la cliente : écoute, amabilité, patience et disponibilité -Évaluation correcte du résultat du service et des ventes réalisés -Satisfaction du ou de la cliente		
		-Démaquillage			
		-Élaboration d'un diagnostic de peau par observation visuelle, tactile et par questionnement			
		-Identification des soins esthétiques à exécuter			
		-Réalisation de techniques esthétiques avec produits cosmétiques			
		-Utilisation d'appareils avec ou sans produit			
		Rédaction d'une fiche client(e) et/ou d'une fiche conseils			
		-Conseil et vente de produits et/ou de services au cours de la prestation			
		-Évaluation du résultat			
		-Évaluation de la satisfaction du client ou de la cliente			
		-Entretien des appareils et matériels			

* 1 : non acquis ; 2 : en cours d'acquisition ; 3 : acquis si accompagné ; 4 : acquis en autonomie

ACTIVITÉ 2 : RÉALISATION D'UNE ÉPILATION					
Vu en entreprise ✓	Acquis en entreprise *1-2-3-4	Tâches	Indicateurs	Vu au CFA ✓	Acquis au CFA *1-2-3-4
		-Installation du ou de la cliente	-Identification adéquate du type d'épilation (diagnostic, test) -Épilation réalisée avec habileté et propreté --Durée d'exécution adaptée -Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et d'économie -Respect du confort du ou de la cliente -Respect de la réglementation en vigueur -Rédaction correcte de la fiche client(e) et/ou de la fiche conseils -Relations de qualité avec le ou la cliente : écoute, amabilité, patience et disponibilité -Évaluation correcte du résultat du service et des ventes réalisés -Satisfaction du ou de la cliente		
		-Observation des zones à épiler pour diagnostic -Identification du type d'épilation à proposer			
		-Contrôle de la température du produit d'épilation			
		-Réalisation d'une épilation jambes, visage (sourcils, lèvre supérieure, menton...), aisselles			
		-Réalisation d'une épilation « maillot »			
		-Utilisation et réglage des appareils			
		-Utilisation des matériels			
		-Utilisation de produits d'épilation et de produits cosmétiques			
		-Rédaction d'une fiche client(e) et/ou d'une fiche conseils			
		-Conseils et vente de produits et/ou services au cours de la prestation			
		-Entretien des appareils et matériels			
		Évaluation du résultat			
		Évaluation de la satisfaction du ou de la cliente			

* 1 : non acquis ; 2 : en cours d'acquisition ; 3 : acquis si accompagné ; 4 : acquis en autonomie

ACTIVITÉ 3 : RÉALISATION D'UNE PRESTATION BRONZAGE UV					
Vu en entreprise ✓	Acquis en entreprise *1-2-3-4	Tâches	Indicateurs	Vu au CFA ✓	Acquis au CFA *1-2-3-4
		-Utilisation d'un questionnaire client (prise de médicaments, grossesse, allergies, âge, sensibilité au soleil, date de la dernière exposition...)	-Adéquation de la prestation au phototype -Respect des modes opératoires -Renseignement correct du questionnaire client(e) -Respect de la réglementation en vigueur (affichage obligatoire...) -Durée d'exécution adaptée -Respect des règles d'hygiène et de sécurité -Respect du confort du ou de la cliente -Relations de qualité avec le ou la cliente : écoute, amabilité, patience et disponibilité -Évaluation correcte du résultat du service et des ventes réalisé -Satisfaction du ou de la cliente		
		Détermination du phototype du ou de la cliente			
		-Information sur les risques liés à la prestation			
		-Conseil et vente de produits et/ou de prestations conformes à la réglementation en vigueur			
		-Installation du ou de la cliente en cabine vérification du port des lunettes			
		-Information sur le fonctionnement de l'appareil			
		-Nettoyage et désinfection du matériel et de l'appareil			
		Evaluation du résultat			
		Evaluation de la satisfaction du ou de la client(e)			

* 1 : non acquis ; 2 : en cours d'acquisition ; 3 : acquis si accompagné ; 4 : acquis en autonomie

ACTIVITÉ 4 : RÉALISATION D'UN MAQUILLAGE, VISAGE ET DÉCOLLETÉ

Vu en entreprise ✓	Acquis en entreprise *1-2-3-4	Tâches	Indicateurs	Vu au CFA ✓	Acquis au CFA *1-2-3-4
		-Installation du ou de la cliente	-Diagnostic adapté -Techniques réalisées avec habileté et propreté -Respect des modes opératoires -Renseignement correct de la fiche client(e) et/ou de la fiche conseils -Durée d'exécution adapté -Respect des règles d'hygiène, d'ergonomie et d'économie -Respect du confort du ou de la cliente -Rédaction correcte de la fiche client(e) et/ou de la fiche conseils -Relations de qualité avec le ou la cliente : écoute, amabilité, patience et disponibilité -Évaluation correcte du résultat du service et des ventes réalisés -Satisfaction du ou de la cliente		
		-Identification des attentes du ou de la cliente : maquillage jour, soir, flash			
		-Diagnostic du type de peau			
		-Observation de la morphologie du visage			
		Choix de produits (textures et couleurs)			
		-Utilisation de produits cosmétiques			
		-Pose d'accessoires de maquillage (faux-cils, strass, paillettes)			
		-Rédaction d'une fiche client(e) et/ou d'une fiche conseils			
		-Conseil et vente de produits et/ou services au cours de la prestation			
		-Entretien du matériel			
		-Évaluation du résultat			
		-Évaluation de la satisfaction du ou de la client(e)			

* 1 : non acquis ; 2 : en cours d'acquisition ; 3 : acquis si accompagné ; 4 : acquis en autonomie

ACTIVITÉ 5 : RÉALISATION DES SOINS ESTHÉTIQUES ET DES MAQUILLAGES DES MAINS ET DES PIEDS					
Vu en entreprise ✓	Acquis en entreprise *1-2-3-4	Tâches	Indicateurs	Vu au CFA ✓	Acquis au CFA *1-2-3-4
		-Installation du ou de la cliente	-Diagnostic adapté		
		-Identification des attentes du ou de la cliente	-Identification correcte des soins à exécuter		
		-Démaquillage	-techniques réalisées avec habileté et propreté		
		-Observation de la peau et des ongles pour diagnostic	-Respect des modes opératoires		
		-Identification des soins esthétiques à exécuter	-Durée d'exécution adapté		
		-Réalisation de techniques esthétiques avec produits cosmétiques	-Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et d'économie		
		-Réparation des ongles	--Rédaction correcte de la		
		-Pose de vernis : maquillage classique ou fantaisie, avec ou sans artifices	fiche client(e) et/ou de la fiche conseils		
		-Utilisation d'appareils avec ou sans produits	-Respect du confort du ou de la cliente		
		-Rédaction d'une fiche client() et/ou d'une fiche conseils	-Relations de qualité avec le ou la cliente : écoute, amabilité, patience et disponibilité		
		-Conseils et vente de produits et/ou de services au cours de la prestation	-Évaluation correcte du résultat		
		-Entretien du matériel	-satisfaction du ou de la cliente		
		-Évaluation du résultat			
		Évaluation de la satisfaction du ou de la client(e)			

* 1 : non acquis ; 2 : en cours d'acquisition ; 3 : acquis si accompagné ; 4 : acquis en autonomie

ACTIVITÉ 6 : ACCUEIL CONSEILS ET VENTE					
Vu en entreprise ✓	Acquis en entreprise *1-2-3-4	Tâches	Indicateurs	Vu au CFA ✓	Acquis au CFA *1-2-3-4
		Accueil , prise en charge du client : accueil téléphonique, sur le point de vente	Présentation et comportement adaptés. Attitude avenante, respect des modes opératoires ; utilisation correcte des outils de communication, informatiques et papiers. Relation de qualité avec le client. Satisfaction et fidélisation du client. Identification des besoins, proposition de produits, de prestations adaptées, vente. Respect des modes opératoires. Écoute active. Présentation des produits en respectant les volumes, tailles, couleurs. Respect de la réglementation en vigueur.		
		Conseiller et vendre des produits et/ou des prestations			

ACTIVITÉ 7 : Organisation et gestion					
Vu en entreprise ✓	Acquis en entreprise *1-2-3-4	Tâches	Indicateurs	Vu au CFA ✓	Acquis auCFA *1-2-3-4
		Gérer les RDV	Identification de la demande ; prise en compte des contraintes, proposition de RDV ; indication sans erreur des éléments du RDV		
		Gérer les stocks	Enregistrements des mouvements de stocks. Comptage exact des produits. Renseignement des fiches inventaire. Évaluation des produits à commander. Respect des procédures. Vérification des la conformité entre bon de livraison et bon de commande. Adéquation prix étiqueté et prix de vente choisi. Respect de la réglementation relative à l'étiquetage des prix pour informer le consommateur.		
		Gérer le poste de travail	Respect des protocoles de nettoyage et de désinfection. Choix des produits, des matériels, des consommables adaptés à la prestation. Disposition rationnelle du poste de travail. Transmission du signalement des anomalies. Adéquation approvisionnement des produits de cabine aux besoins.		
		Gérer les encaissements	Enregistrement sans erreurs des ventes. Respect des règles de délivrance de la facture. Respect des procédures d'encaissement. Adéquation entre le montant facturé et le montant encaissé.		

ACTIVITÉ 8 : Communication dans un contexte professionnel				
Vu en entreprise ✓	Acquis en entreprise ✓	Tâches	Indicateurs	Acquis au Centre de Formation ✓
		-Adapter sa tenue et son attitude aux codes professionnels de l'entreprise	Tenue, comportements et attitudes en adéquation avec l'entreprise et les codes de la profession Adaptabilité aux situations et contextes professionnels	
		-Se situer dans son environnement professionnel	-Qualité de la communication écrite et orale -Utilisation d'un vocabulaire professionnel et commercial adapté Exactitude et pertinence des informations transmises	
		-Communiquer avec les tiers et les clients	-Prise en compte du contexte économique, social et juridique lié à son environnement professionnelle- Identification des aléas éventuels	
		-Communiquer au sein de l'entreprise	-Pertinence du compte-rendu de l'activité -Transmission de l'information au moment opportun	
		-Rendre compte de son activité à son responsable	-Qualité de l'ambiance de travail et des échanges avec l'équipe	