Brevet professionnel. Coiffure. Arrêté du 12 octobre 1998 et annexes.

Numéro d'inventaire : 2012.01268
Auteur(s) : France. Ministère de l'Éducation nationale
Type de document : texte ou document administratif
Éditeur : Centre National de Documentation Pédagogique
Imprimeur : INSTAPRINT
Date de création : 1998
Description : Brochure. Couverture verte.
Mesures : hauteur : 296 mm ; largeur : 210 mm
Notes : Ministère de l'Education nationale de la Recherche et de la Technologie. Direction de l'enseignement scolaire. Service des formations. Sous-direction des formations professionnelles. Bureau de la règlementation des diplômes professionnels. Tampon "Exclu du prêt".
Mots-clés : Programmes et instructions officiels (y compris cahiers de classe, cahiers de texte, journaux de classe)
Diplômes professionnels
Filière : Enseignement technique et professionnel
Niveau : Post-élémentaire
Autres descriptions : Langue : Français
Nombre de pages : 98
ISBN / ISSN : 2240722495

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE LA RECHERCHE ET DE LA TECHNOLOGIE

Brevet professionnel

COIFFURE

Arrêté du 12 octobre 1998 et annexes

CENTRE NATIONAL DE DOCUMENTATION PÉDAGOGIQUE

INTRODUCTION

REFERENTIEL D'ACTIVITES PROFESSIONNELLES DU BP COIFFURE

Le titulaire du BP coiffure est un professionnel hautement qualifié qui exerce son activité comme employeur ou salarié dans les salons ou entreprises de coiffure, dans les entreprises de production et de distribution de produits capillaires, dans les établissements sanitaires et sociaux .....
Il peut occuper des postes de chef d'entreprise, directeur technique, « manager », chef de bac, coiffeur, animateur ou responsable technique, conseiller professionnel.
Au titre de la loi du 5 juillet 1996 qui modifie la loi n° 46-1173 du 23 mai 1946 portant réglementation des conditions d'accès à la profession de coiffeur, il peut exercer le contrôle effectif et permanent de toute entreprise ou établissement de coiffure.

Dans ces différents emplois il exerce les fonctions, activités et tâches suivantes:

FONCTION: ACCUEIL ET SUIVI DES CLIENTS	
ACTIVITES	TACHES
	BP Coiffure options coloriste-permanentiste et styliste-visagiste
Accueil de la clientèle	- Réception téléphonique: * identification de l'interlocuteur, de la demande * traitement de la demande - Accueil au salon: * prise de contact * identification de la demande * prise du vestiaire * installation du client
Suivi du client durant le déroulement de la prestation	- Suivi de l'enchaînement des différentes phases de la prestation au client - Explication des différentes phases - Offre de services de confort ... pendant les phases d'attente - Vérification de la conformité de la prestation au regard de la demande du client - Etablissement de la fiche technique de suivi du client
Encaissement et prise de congé	- Facturation des produits et des services - Vérification du paiement - Evaluation de la satisfaction du client - Offre d'échantillons, de carte de fidélité ... remise de fiche-conseils - Prise de nouveau rendez-vous éventuellement - Prise de congé

6

FONCTION: CONSEIL ET VENTE DE PRODUITS ET DE SERVICES	
ACTIVITES	TACHES
	BP Coiffure options coloriste-permanentiste et styliste-visagiste
Evaluation des attentes, des motivations et des besoins du client	- Questionnement et écoute du client - Observation du style, de la chevelure, du cuir chevelu, de la morphologie, ... - Consultation et mise à jour de la fiche technique du client - Etablissement du bilan
Présentation des produits et des services	- Sélection des produits et des services répondant aux besoins et aux attentes du client - Présentation argumentée des caractéristiques (effets, prix ...) des produits et des services - Etablissement de devis - Etablissement de fiche-conseil
Vente des produits et des services	- Aide au choix de la coiffure, au choix des prestations nécessaires (permanente, couleur, coupe, soins du cuir chevelu, des cheveux ...), au choix des accessoires de mise en valeur, au choix des produits pour l'entretien de la coiffure au domicile - Prise de commande

FONCTION: DEVELOPPEMENT DES PRODUITS ET DES SERVICES	
ACTIVITES	TACHES
	BP Coiffure options coloriste-permanentiste et styliste-visagiste
Fidélisation de la clientèle	- Création d'un fichier-clients - Exploitation du fichier - Choix et mise en oeuvre d'actions de fidélisation
Recherche de nouveaux services, de nouveaux produits et de leur clientèle cible	- Recensement des services et produits disponibles - Etude de l'offre de la concurrence - Analyse des possibilités d'achat de la clientèle à partir du fichier-clients - Recherche de clientèle potentielle - Recherche des opportunités de vente (saison, fêtes ...)
Promotion, lancement des nouveaux services, des nouveaux produits	- Choix des arguments de lancement, de vente - Détermination des prix promotionnels, des remises, des offres particulières relatives aux nouveaux produits et services - Diffusion des nouveaux produits et services: * aménagement d'espaces de présentation * information par affichage, tract ... * démonstration sur le lieu de vente, à l'extérieur du lieu de vente * choix des médias vecteurs de la publicité