

## **ANNEXE I**

### **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.

Baccalauréat professionnel "Esthétique/cosmétique - parfumerie"

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

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

<b>FONCTION (F1) : ACCUEIL ET SUIVI DE LA CLIENTELE</b>	
<b>ACTIVITES</b>	<b>TACHES</b>
Accueil de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueil (téléphone ou autres moyens technologiques)</li> <li>• identification de l'interlocuteur</li> <li>• identification de la demande (rendez-vous, information...)</li> <li>• traitement de la demande</li>   <li>- Accueil pour une prestation de vente, de service...</li> <li>• prise de contact</li> <li>• prise en compte de la demande</li> <li>• proposition de services (installation et confort du client, présentation des tarifs, de doses d'essais...)</li> <li>• prise de congé</li> </ul>
Suivi du client au cours des prestations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation au client des différentes étapes de la prestation</li> <li>- Suivi des différentes phases de la prestation</li> <li>- Appréciation de la satisfaction du client</li> <li>- Renseignement de la fiche client</li> <li>- Saisie des informations</li> </ul>
Suivi de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suivi et exploitation du fichier client</li> <li>- Mise en œuvre d'actions de fidélisation : offres de promotion, enquêtes de satisfaction...</li> </ul>

<b>FONCTION (F2) : REALISATION DE TECHNIQUES ESTHETIQUES, DE MAQUILLAGES</b>	
<b>ACTIVITES</b>	<b>TACHES</b>
Exécution de soins esthétiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Détermination avec le client des soins esthétiques à réaliser</li> <li>- Elaboration d'un programme de soins</li> <li>- Réalisation des soins esthétiques sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visage</li> <li>• Corps</li> <li>• Mains et pieds</li> <li>• Phanères</li> </ul> </li> <li>- Utilisation d'appareils, d'équipements (émetteur de rayons UV, appareils électriques spécifiques...)</li> <li>- Rédaction de fiches techniques de soins esthétiques, de fiches conseils ...</li> <li>- Evaluation du résultat</li> <li>- Evaluation de la satisfaction du client</li> </ul>
Réalisation de maquillages	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recherche et réalisation de maquillages adaptés à la personne (morphologie, harmonies colorées, style...)</li> <li>- Recherche et réalisation de maquillages événementiels</li> <li>- Rédaction de fiches techniques, de fiches conseils</li> <li>- Evaluation du résultat</li> <li>- Evaluation de la satisfaction de la personne</li> </ul>
Démonstration de techniques esthétiques et de réalisation de maquillages	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réalisation et argumentation des différents gestes, en soins esthétiques, en maquillage, pour transmettre le savoir-faire, dans le but de former ou d'informer</li> <li>- Exploitation de documents techniques, de supports visuels et/ou audiovisuels dans le cadre d'une démonstration</li> </ul>

Baccalauréat professionnel "Esthétique/cosmétique - parfumerie"

<b>FONCTION (F3) : CONSEIL, VENTE, PROMOTION DE SOINS ESTHETIQUES, DE PRODUITS COSMETIQUES, DE PRODUITS DE PARFUMERIE</b>	
<b>ACTIVITES</b>	<b>TACHES</b>
Identification des attentes, des motivations et des besoins du client	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en œuvre des moyens et d'outils d'identification (observation, questionnaire, écoute et reformulation...)</li> <li>- Formulation du diagnostic pour le conseil, la vente de produits cosmétiques, de produits de parfumerie et de soins esthétiques</li> </ul>
Vente des produits cosmétiques, des produits de parfumerie, des services, des soins esthétiques au client	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sélection des produits ou des soins esthétiques adaptés aux attentes exprimées, aux besoins repérés</li> <li>- Explication argumentée des caractéristiques des produits, des soins présentés</li> <li>- Aide au choix des produits ou des soins esthétiques</li> <li>- Conseils pour l'utilisation des produits, pour la périodicité des soins esthétiques</li> <li>- Conclusion de la vente et encaissement</li> </ul>
Conseil pour la mise en valeur de la personne	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse de la situation sociale et professionnelle... de la personne et de ses habitudes de consommation</li> <li>- Prise en compte des caractéristiques personnelles et des attentes du client</li> <li>- Recherche et propositions de solutions adaptées (maquillages, formes et couleurs, accessoires...)</li> <li>- Aide à la mise en œuvre de solutions (automaquillage...)</li> </ul>
Lancement de nouveaux produits services et matériels	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Argumentation sur les nouveaux produits proposés, des services offerts et des nouveaux matériels</li> <li>- Mise en œuvre d'actions promotionnelles des produits, et des services (mise en valeur, affichage, publicité adressée...)</li> </ul>
Animation de lieux de vente ou de journées de promotion	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Détermination des objectifs ou des résultats attendus de l'animation</li> <li>- Préparation de l'animation (déroulement dans le temps, dans l'espace, recensement des moyens et des argumentaires)</li> <li>- Mise en œuvre de l'action d'animation commerciale</li> <li>- Bilan de cette animation</li> </ul>

<b>FONCTION (F4) : ANIMATION ET GESTION DU PERSONNEL</b>	
<b>ACTIVITES</b>	<b>TACHES</b>
Organisation du travail d'un institut, d'une parfumerie, d'une équipe	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestion des rendez-vous et planification du travail (gestion des espaces : cabines... ; gestion du temps : journalière, hebdomadaire, annuelle ; attribution des activités selon les compétences ...)</li> <li>- Suivi du déroulement des activités</li> <li>- Bilan d'activités de l'équipe, de l'institut, de la parfumerie et proposition de perspectives d'évolution</li> </ul>
Animation, formation, encadrement du personnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Information et formation du personnel sur les techniques, les produits, les matériels, les services (professionnels de l'entreprise et jeunes en formation)</li> <li>- Evaluation du travail du personnel et mise en place d'actions de motivation et de formation</li> <li>- Détermination des profils de postes</li> <li>- Participation au recrutement (ou recrutement) du personnel</li> </ul>

Baccalauréat professionnel "Esthétique/cosmétique - parfumerie"

<b>FONCTION (F5) : GESTION TECHNIQUE /ADMINISTRATIVE/FINANCIERE</b>	
<b>ACTIVITES</b>	<b>TACHES</b>
Gestion technique de l'institut, de la parfumerie, du point de vente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisation et aménagement des espaces techniques, des espaces d'accueil, de vente ...</li> <li>- Vérification des conditions de bon fonctionnement, d'hygiène, de sécurité des matériels et des locaux</li> <li>- Organisation de l'entretien, de la maintenance, de la mise en sécurité des locaux et des équipements et suivi des opérations</li> <li>- Mise en place des produits d'exposition</li> </ul>
Gestion administrative de l'institut, de la parfumerie, du point de vente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recherche et/ou mise en œuvre de stratégies de développement : valorisation de services, de gammes de produits, de nouveaux matériels ou équipements...</li> <li>- Estimation et suivi des consommations de produits nécessaires (prestations, vente)</li> <li>- Suivi des stocks, déclenchement du réassortiment, commandes</li> <li>- Contrôle des activités liées à la livraison, à l'étiquetage, au rangement et au réapprovisionnement des présentoirs, des postes de travail</li> </ul>
Gestion financière de l'institut, de la parfumerie, du point de vente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etablissement du coût des produits et des services (coût de revient, coût de vente)</li> <li>- Analyse de l'activité économique et financière de l'institut, de la parfumerie, du point de vente</li> <li>- Traitement et classement des documents administratifs et comptables</li> <li>- Gestion de la caisse et contrôle des encaissements</li> </ul>