

## **Référentiel des activités professionnelles**

## INTRODUCTION



|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assistant chef de produit<br/>(au sein de l'équipe de marketing)</li> <br/> <li>Technicien : <ul style="list-style-type: none"> <li>* d'évaluation</li> <li>* de contrôle</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participation à l'évaluation des besoins du marché, à la définition des produits, à leur diffusion et à leur promotion, au suivi des ventes</li> <br/> <li>- Exécution de protocoles opératoires au laboratoire de formulation</li> <li>- Participation à l'évaluation cosmétique (mesure et application de produits)</li> <li>- Mise au point de protocoles d'utilisation</li> <li>- Participation au contrôle qualité</li> </ul> |
|--|---|---|

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>ENTREPRISES DE<br/>DISTRIBUTION (produits,<br/>matériels),</p> <p>GRANDS MAGASINS,</p> <p>PHARMACIES,</p> <p>PARAPHARMACIES</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable ou adjoint au responsable de point de vente</li> <br/> <li>- Responsable de rayon</li> <br/> <li>- Conseiller de vente</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encadrement du personnel</li> <li>- Conception et/ou organisation des animations</li> <li>- Gestion des achats, des ventes</li> <li>- Participation à la gestion financière</li> <br/> <li>- Encadrement du personnel</li> <li>- Suivi des animations</li> <li>- Gestion du rayon, des produits</li> <br/> <li>- Conseil et vente aux consommateurs</li> <li>- Réalisation des animations</li> <li>- Approvisionnement des rayons</li> <li>- Gestion d'un ou plusieurs produits</li> </ul> |
|--|--|---|

.....

Cette liste n'est pas limitative.

## REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES

Dans le cadre des différents secteurs d'activités professionnelles, le technicien supérieur en "Esthétique-Cosmétique" exerce les fonctions suivantes:

- Réalisation et démonstration de techniques esthétiques
- Conseil et vente de produits, de matériels et de services
- Information et formation
- Aide à la conception et au développement de produits et de services
- Gestion et encadrement

Le tableau ci-après précise, pour chaque fonction, les activités et tâches qu'il peut accomplir.

| FONCTIONS   | ACTIVITES  | TACHES   |
|---|--|--|
| <p>REALISATION ET<br/>DEMONSTRATION DE<br/>TECHNIQUES ESTHETIQUES</p>   | <p>Mise au point de nouveaux soins esthétiques et de maquillage</p> <p>Exécution de soins esthétiques, de maquillage</p> <p>Démonstration de soins esthétiques, de maquillage</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adaptation d'une technique existante</li> <li>- Elaboration d'un nouveau protocole</li> <li>- Elaboration d'un programme de soins</li> <li>- Détermination avec le client des soins, du maquillage à réaliser</li> <li>- Mise en oeuvre des soins, du maquillage</li> <li>- Elaboration de fiches techniques de soins, de conseils ...</li> <li>- Evaluation du résultat et de la satisfaction du client</li> <li>- Elaboration et/ou commentaire de documents techniques, de supports audiovisuels</li> <li>- Mise en oeuvre du soin, du maquillage en décomposant les gestes et en argumentant les qualités de la technique et des produits</li> </ul>  |
| <p>CONSEIL ET VENTE DE<br/>PRODUITS DE MATERIELS<br/>ET DE SERVICES</p> | <p>Evaluation des attentes, des motivations et des besoins des clients consommateurs ou professionnels (dépositaires, distributeurs ...)</p> <p>Présentation des produits, des matériels, des services aux clients consommateurs et professionnels</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise de contact avec le client</li> <li>- Questionnement du client : <ul style="list-style-type: none"> <li>* consommateurs (attentes, goûts, budget, ),</li> <li>* professionnels (chiffre d'affaire, stocks, ...)</li> </ul> </li> <li>- Observation de la situation: <ul style="list-style-type: none"> <li>* consommateurs (peau, style ...)</li> <li>* professionnels (potentialités du local ...)</li> </ul> </li> <li>- Sélection des produits, matériels et services répondant aux attentes, aux motivations et aux besoins du client</li> <li>- Présentation argumentée des caractéristiques des produits, des matériels et des services (propriétés, utilisation, prix ...)</li> <li>- Présentation des actions commerciales d'accompagnement</li> </ul> |

| FONCTIONS                               | ACTIVITES   | TACHES  |
|---|---|---|
|   | <p>Vente des produits, des matériels, des services aux clients consommateurs et professionnels</p> <p>Mise en valeur des stands, des espaces de vente</p>   | <p><i>Aux consommateurs :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aide à la décision</li> <li>- Proposition de produits ou de services complémentaires ou associés</li> <li>- Prise de commande, encaissement</li> <li>- Prise de congé</li> </ul> <p><i>Aux professionnels:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aide à la décision</li> <li>- Négociation des conditions de vente (prix, délais de livraison et de paiement ... ), d'emplacements de vente, d'animations, de formations ...</li> <li>- Prise de commande</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réalisation des mises en avant</li> <li>- Valorisation des stands, des linéaires, des vitrines ... en respectant l'image de la marque, le concept du magasin ...</li> </ul>   |
| <p>INFORMATION<br/>ET<br/>FORMATION</p> | <p>Préparation d'une animation commerciale, d'une session de formation</p> <p>Conduite d'une animation commerciale, d'une session de formation</p> <p>Evaluation de l'animation commerciale, d'une session de formation</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Détermination des objectifs</li> <li>- Identification</li> <li>* des arguments commerciaux pour une animation</li> <li>* des contenus scientifiques, technologiques pour une formation</li> <li>- Mise en forme des messages</li> <li>- Réalisation et/ou sélection de supports pédagogiques pour une animation, une formation</li> <li>- Construction du déroulement de l'animation, de la formation</li> <li>- Réalisation d'outils d'évaluation</li> <li>- Prévisions matérielles et réservations (produits, équipements, documentation, locaux)</li> <li>- Evaluation du coût (animation, formation)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise de contact avec le personnel du lieu d'animation ou avec les stagiaires</li> <li>- Vérification de l'adéquation des attentes et besoins des stagiaires avec les objectifs de la formation et adaptations éventuelles</li> <li>- Présentation des produits, des matériels en utilisant la documentation, les supports préparés</li> <li>- Démonstration des techniques</li> <li>- Encadrement de l'activité des stagiaires</li> <li>- Dialogue avec le public à des fins de motivation, de dynamisation</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilisation des outils d'évaluation</li> <li>- Analyse des résultats et conclusions</li> <li>- Rédaction d'un rapport d'évaluation (perception des produits, participation des stagiaires. . .)</li> </ul> |

| FONCTIONS  | ACTIVITES   | TACHES   |
|--|---|--|
| AIDE A LA CONCEPTION ET<br>AU DEVELOPPEMENT DES<br>PRODUITS ET DES<br>SERVICES | Participation à l'élaboration des produits            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Exécution du protocole expérimental de formulation</li> <li>- Mesure (pH, viscosité, ...) et observation (à l'oeil nu, au microscope) des préparations cosmétiques</li> <li>- Relevé des différentes mesures et observations</li> </ul>   |
|  | Participation aux tests d'efficacité esthétique       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Détermination du protocole d'essai</li> <li>- Sélection de panels de consommateurs</li> <li>- Objectivation de l'efficacité par mesure de l'hydratation, du sébum, de l'élasticité, par prise d'empreintes ...</li> <li>- Analyse sensorielle des produits (évaluation visuelle, tactile, olfactive)</li> <li>- Réalisation d'enquête sur la perception du produit auprès d'un panel de consommateurs</li> <li>- Relevé des observations</li> </ul> |
|  | Participation au contrôle de qualité des produits     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôle visuel et mesure de paramètres physico-chimiques</li> <li>- Relevé et transmission des informations</li> </ul>   |
|  | Participation au lancement de produits et de services | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participation aux études de besoins</li> <li>- Participation à la recherche de nouvelles cibles de clientèle, de nouveaux clients</li> <li>- Identification et choix des arguments de lancement, de vente</li> <li>- Rédaction de notices, de fiches techniques</li> <li>- Rédaction de messages publicitaires</li> <li>- Participation à l'organisation de la campagne de lancement</li> <li>- Participation à l'analyse des ventes</li> </ul>     |
| GESTION<br>ET<br>ENCADREMENT   | Gestion des locaux                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisation des locaux (affectation des espaces, aménagement des postes de travail)</li> <li>- Planification de l'utilisation optimale des locaux</li> <li>- Approvisionnement des linéaires, des stands</li> <li>- Transmission des besoins en réassortiment</li> </ul>   |
|  | Organisation et suivi du travail d'une équipe         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planification des activités de l'équipe</li> <li>- Suivi des activités</li> <li>- Information et formation de l'équipe</li> <li>- Participation au recrutement et à la gestion des carrières</li> </ul>   |

| FONCTIONS | ACTIVITES  | TACHES  |
|-----------|--|---|
|           | <p>Création ou gestion d'un point de vente (produits, matériels, services)</p><br><p>Gestion d'un « portefeuille » de clients (dépositaires, distributeurs ..)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participation à la conception du point de vente (locaux, équipements, personnels)</li> <li>- Négociation de contrats et mise en oeuvre</li> <li>- Négociation et planification d'actions promotionnelles</li> <li>- Exploitation des résultats de la gestion informatique: gestion des produits, suivi de la clientèle ..., du compte d'exploitation</li> <br/> <li>- Analyse des besoins</li> <li>- Prospection d'une nouvelle clientèle</li> <li>- Planification des visites, des animations, des actions de formation</li> <li>- Suivi de l'impact des actions menées</li> <li>- Contrôle du cahier des charges établi par la marque</li> <li>- Enquête de satisfaction auprès de la clientèle</li> </ul> |