

## 5 - REFERENTIELS

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

**Rappel de l'activité du Responsable de centre de mise en beauté des mains des pieds et des ongles** : Professionnel(le) de l'esthétique et en particulier des soins des mains et des pieds, la/le responsable d'un centre de mise en beauté des mains des pieds et des ongles remplit une double fonction : Celle d'un gestionnaire d'un centre de beauté et manucure et d'autre part, un.e technicien.ne, artiste, expert.e dans la mise en beauté des mains et des pieds de ses clients. Au-delà de la pratique des soins eux-mêmes, le responsable réalise des ventes, notamment de produits permettant l'entretien des soins prodigués.

Ainsi, le responsable d'un centre de mise en beauté des mains des pieds et des ongles est un manager qui gère, à la fois, une équipe de technicien.nes, qui transmet les « savoir-faire » des techniques de base acquises, qui organise et planifie l'activité, procède au recrutement et au remplacement en cas de besoin, veille à la qualité des soins, au respect des règles d'hygiène et de sécurité. Elle / il est référent handicap pour son centre et acteur afin de sensibiliser ses collaborateurs aux conditions d'accueil et de confort et d'accessibilité pour l'ensemble de la clientèle reçue dans le centre de mise en beauté des mains et des pieds. Elle / il doit également établir une politique commerciale attractive pour développer et fidéliser sa clientèle, organise et encadre l'accueil et le suivi clientèle. Enfin Elle / il doit réaliser des soins à vocation esthétique sur les mains et les pieds et un modelage d'ongles ou une décoration sur les ongles des mains et des pieds.

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>Bloc 1 : Conception de l'accueil client et de son accompagnement</b>			
<p>Au sein du salon, le responsable de centre de mise en beauté des mains des pieds et des ongles accueille les clients au téléphone ou en face à face pour une prise de rendez-vous à des fins de soins et/ou de pose d'ongles et/ou pour donner des renseignements sur des produits qu'ils commercialisent.</p> <p>Il / Elle reçoit le client en boutique et fait le recueil de ses attentes en observant, questionnant et écoutant. Il/Elle adaptera son discours en prenant en compte les caractéristiques du client (physiologiques, comportementales, personne en situation de handicap...), lui donnera des renseignements sur les produits et/ou prestations et pourra proposer une prise de rendez-vous ultérieure si besoin en fonction du planning de ses collaborateurs. Il/elle expliquera à la clientèle</p>	<p><b>C1 – Accueillir le client, physiquement ou par téléphone, avec amabilité, en véhiculant une image positive et professionnelle, en adaptant son comportement aux règles et codes de communication en vigueur, le cas échéant en veillant à la prise en compte d'une situation de handicap afin d'instaurer un climat de confiance avec le client et susciter son intérêt. Le tout en adéquation avec ses besoins et attentes, en réalisant le scénario d'usage correspondant.</b></p> <p><b>C2 – Adopter un savoir être irréprochable pour proposer au client une expérience positive dans chaque étape de son parcours client : accueil, réalisation des prestations, conseil</b></p>	<p><b>Type d'évaluation :</b> Situation professionnelle reconstituée</p> <p><b>Thème d'évaluation :</b> Le candidat devra accueillir le client. Il écoutera sa demande pour pouvoir recueillir ses besoins et le guider dans son expérience client (soin ou prestation) dans un cas écrit et tiré au sort parmi 5 rédigés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La/Le cliente a un rendez-vous pour un soin des mains</li> <li>• La/Le cliente n'a pas rendez-vous, elle souhaite uniquement des renseignements</li> <li>• Un membre de l'équipe à une cliente mécontente au téléphone et demande à parler à la responsable.</li> <li>• La/Le cliente souhaite une pose de vernis sur ses ongles de pieds</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le candidat a accueilli le client avec courtoisie et empathie et a reformulé exactement le besoin exprimé</li> <li>• Le candidat accompagnera le client dans son parcours en ayant pris en compte son éventuel handicap ainsi que ses caractéristiques physiologiques et comportementales</li> <li>• Après avoir écouté et questionné le besoin du client, il a argumenté le choix des produits ou prestations proposé(e)s en fonction de la demande et de la typologie de la peau et des ongles du client</li> <li>• Le candidat a vérifié les coordonnées du client et avec son consentement il a</li> </ul>

<p>les caractéristiques des produits et prestations proposées en les argumentant.</p> <p>Il/Elle accompagnera le client tout au long de son expérience dans le salon en ayant un comportement bienveillant, à l'écoute et professionnel.</p> <p>Il/elle traite les réclamations, les mécontentements et propose des solutions adaptées.</p> <p>Il/elle procède à l'encaissement des prestations, au renseignement de la fiche client en ayant obtenu son autorisation et à la prise de congé de la clientèle avec courtoisie.</p> <p>Il/Elle veillera au bon suivi du protocole d'accueil clientèle par son équipe en leur montrant l'exemple.</p>	<p><b>personnalisé etc jusqu'à la prise de congé. (Intelligence relationnelle, capacité de communication...)</b></p> <p><b>C3 – Analyser l'expérience clients et les indicateurs d'activités afin d'identifier les actions correctives à apporter dans l'objectif d'une fidélisation client</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La/Le cliente se présente pour une prestation mais ne sais pas laquelle.</li> </ul> <p><b>Contexte et durée : 30 minutes</b> En centre de formation, espace réservé et dédié pour l'épreuve certificative 30 minutes de mise en situation</p> <p><b>Descriptif :</b> Lors d'une mise en situation professionnelle devant un jury (composé de professionnels en activité) le candidat réalise la situation type en fonction du sujet tiré au sort</p>	<p>créé et/ou mise à jour sa fiche pour le suivi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Après la prestation, le candidat a veillé à la pleine satisfaction du client vis-à-vis du service délivré (Vente ou prestation)</li> <li>• L'encaissement a été réalisé correctement en suivant les règles et codes de communication en vigueur</li> <li>• Le candidat a pris congé avec courtoisie et empathie en personnalisant sa relation avec le client</li> </ul>
--	---	---	---

## Bloc 2 : Déploiement de la stratégie commerciale en s'appuyant sur l'expérience client, le merchandising et le marketing

<p>Le responsable de centre de mise en beauté des mains des pieds et des ongles est également un conseiller de vente omnicanal. Il/Elle accueille les clients, comprend leurs demandes et les guide dans leur choix de produits et/ou de prestations adaptés, en prenant en compte les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap. En proposant des produits complémentaires ou de substitution, le responsable conclut la vente en effectuant l'encaissement et en invitant les clients à revenir. Il/Elle veille également à la présentation de l'espace de vente, en respectant les codes et les règles du merchandising, pour offrir une expérience client optimale et inclusive.</p> <p>Au sein du salon, le responsable du centre de mise en beauté des mains des pieds et des</p>	<p><b>C1 – Ecouter activement, échanger, reformuler, argumenter et convaincre le client de façon personnalisée. Répondre aux objections, conclure la vente au moment opportun et donner des perspectives d'achats (vente additionnelle...)</b></p> <p><b>C2 – Argumenter le service prioritaire pour le client en fonction de ses besoins et envies et proposer systématiquement un produit adapté au client en lui indiquant les bonnes pratiques d'usage.</b></p> <p><b>C3 – Fidéliser la clientèle, en instaurant une relation client « avant la vente et après la vente », en informant le client des actions de fidélisation en créant les outils correspondant, en réalisant des actions promotionnelles, évènements, campagne de</b></p>	<p><b>Type d'évaluation :</b> Situation professionnelle reconstituée</p> <p><b>Thème d'évaluation :</b> Le candidat devra écouter la demande du client pour pouvoir recueillir ses besoins et le diriger vers l'achat d'un produit et/ou prestation dans un cas écrit et tiré au sort parmi 5 rédigés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le client entre en magasin pour acheter un produit</li> <li>• Le client est en prestation, vous devez lui vendre un produit adapté à ses besoins</li> <li>• Le client vous demande un renseignement suite à une affiche en vitrine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le candidat assure un accueil chaleureux et professionnel dès l'arrivée du client et prend en compte son éventuel handicap. Il identifie avec précision les besoins en posant des questions pertinentes. Des produits correspondant aux besoins sont proposés, mettant en avant leurs caractéristiques et avantages de manière claire et convaincante.</li> <li>• La vente est conclue de manière efficace avec un encaissement précis et courtois. Les attentes du client en termes de disponibilité des produits et de respect des délais sont pleinement satisfaites.</li> </ul>
--	---	--	--

<p>ongles assume le rôle de direction et de supervision de son équipe. Son objectif est de garantir que chaque membre du personnel est formé de manière adéquate, motivé et prêt à offrir un service de qualité aux clients, y compris ceux en situation de handicap. Il/Elle s'assure que les protocoles et les normes de travail sont respectés, assurant ainsi une expérience cohérente et satisfaisante pour tous les clients.</p> <p>En tant que gestionnaire du centre, le responsable est également responsable du développement de stratégies commerciales et marketing visant à promouvoir le salon et attirer de nouveaux clients. Il met en place des campagnes publicitaires, des partenariats avec d'autres entreprises et organise des événements spéciaux pour accroître la visibilité du salon et augmenter son chiffre d'affaires, tout en garantissant l'accessibilité pour tous.</p> <p>Une part essentielle du rôle du responsable consiste à fidéliser la clientèle. Il/Elle accorde une grande importance à l'organisation et à la présentation personnalisée des produits, tout en prodiguant des conseils avisés. De plus, le responsable joue un rôle actif dans la gestion de la base de données clients, en prenant des initiatives proactives pour entretenir et renforcer la relation avec les clients fidèles, en incluant spécifiquement ceux en situation de handicap.</p>	<p><b>mailing ciblées par thématiques et/ou profil client, afin de pérenniser la clientèle du centre.</b></p> <p><b>C4 – Animer le point de vente, en aménageant l'espace de vente/la vitrine, en répartissant les volumes et en adaptant la décoration, en mettant en valeur les produits et les prestations à la vente (facing) et en les étiquetant, afin de dynamiser les ventes de la structure et attirer la clientèle</b></p> <p><b>C5 – Créer du contenu marketing physique et digitale pour promouvoir le centre et attirer la clientèle pendant son parcours d'achat afin de conclure une vente de produit et/ou de prestation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser un plan de merchandising (linéaire, vitrine) suite à des nouveaux produits arrivés en magasin</li> <li>• Suite à la réalisation d'une prestation signature, vous devez la mettre en avant sur les réseaux sociaux</li> </ul> <p><b>Contexte et durée : 30 minutes</b> En centre de formation, espace réservé et dédié pour l'épreuve certificative 30 minutes de mise en situation</p> <p><b>Descriptif :</b> Lors d'une mise en situation professionnelle devant un jury (composé de professionnels en activité) le candidat réalise la situation type en fonction du sujet tiré au sort</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le candidat fait preuve d'une compréhension des besoins spécifiques du client pendant la prestation. Il identifie les opportunités de vente complémentaire en lien avec la prestation en cours. En recommandant des produits adaptés, il explique clairement les avantages de ces produits. L'argumentation est convaincante pour encourager l'achat d'un produit complémentaire. Enfin, la vente est conclue de manière discrète et non intrusive, sans perturber l'expérience du client pendant la prestation.</li> <li>• Le candidat accueille le client avec amabilité et disponibilité. Il écoute attentivement la demande du client, reformule si nécessaire pour clarifier les informations recherchées, puis fournit des réponses précises et complètes en lien avec l'affiche en vitrine. En fonction des besoins du client, il propose des solutions supplémentaires ou des conseils complémentaires. Enfin, il offre une assistance continue pour répondre à toutes les questions supplémentaires et assurer la satisfaction du client.</li> <li>• Le candidat analyse les caractéristiques des nouveaux produits et leur positionnement sur le marché. Il identifie les zones d'exposition stratégiques pour mettre en valeur ces produits. En tenant compte de l'agencement de l'espace, de la visibilité des produits et de l'expérience client, il conçoit un plan de merchandising créatif et attrayant. Tout en respectant les codes et les règles du merchandising, il</li> </ul>
--	--	---	--

			<p>assure une présentation cohérente et harmonieuse des produits.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans le but de créer du contenu digital, le candidat demande l'autorisation de prendre en photo le client. La photo met en valeur la prestation réalisée. Il rédige une description attrayante de la prestation, en soulignant ses caractéristiques spécifiques et ses avantages. Pour augmenter la visibilité de la publication, il utilise les bons hashtags et mentions qui ciblent le public approprié. En respectant les bonnes pratiques, il publie le contenu sur les plateformes de médias sociaux appropriées.</li> </ul>
--	--	--	---

### Bloc 3 : Réalisation de la signature artistique des prestations grâce aux produits de soins des mains, pieds & ongles

<p>Le responsable de centre de mise en beauté des mains des pieds et des ongles, s'assure de préparer l'espace approprié au client en prenant en compte un éventuel handicap, avant la réalisation de la prestation. Le responsable s'assure que le client est installé dans un environnement propre, répondant aux normes d'hygiène et de sécurité en vigueur. En fonction de la prestation à réaliser, le responsable veille à ce que l'espace soit adapté, que ce soit une table pour une prestation sur les mains ou un espace pieds pour une prestation. Cette attention portée à la mise en place de l'espace de travail contribue à offrir une expérience agréable et sécurisée au client.</p> <p>En tant que responsable de centre de mise en beauté des mains des pieds et des ongles, il/elle évalue l'état des mains, des pieds et des ongles du client. Sur la base de ce diagnostic, il/elle propose le soin le plus adapté, en prenant en compte la physiologie du client et ses</p>	<p><b>C1 – Maitriser l'anatomie des mains, pieds et ongles ainsi que la composition des produits esthétiques et les particularités techniques du matériel, utilisés spécifiquement dans les prestations beautés des mains, des pieds et de prothésie ongulaire.</b></p> <p><b>C2 – Diagnostiquer l'état des mains et des pieds du client afin de définir les étapes de soin nécessaires à la prestation demandée, en garantissant des conditions d'hygiène et de sécurité optimales pour le client.</b></p> <p><b>C3 - Réaliser des soins à vocation esthétique, beauté des mains et des pieds dans un espace adapté à la prestation et en utilisant les gestes, les produits et les équipements nécessaires à la mise en œuvre des protocoles pour garantir la qualité de la prestation.</b></p>	<p><b>Type d'évaluation :</b> Situation professionnelle reconstituée sur l'espace adapté à la suite d'un examen théorique écrit.</p> <p><b>Thème d'évaluation :</b> <b>Deux sujets imposés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soins des mains ou des pieds</li> <li>- Pose de vernis avec couleur imposée</li> </ul> <p>S'y ajoute <b>un sujet tiré au sort</b> parmi sept :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pose d'ongles sur des ongles naturels et rongés.</li> <li>• Beauté des pieds avec une typologie d'ongles particulière.</li> <li>• Décoration d'ongles (Sur photo)</li> <li>• Pose semi-permanent sur ongles naturels (Couleur Imposée)</li> <li>• Remplissage d'ongles sur ongles abimés</li> <li>• La cliente ne sait pas ce qu'elle veut.</li> </ul>	<p><b>Critères d'évaluation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le candidat a installé le client au bon espace de travail selon la prestation à réaliser (ex : Espace pieds ou table de manucure)</li> <li>• Le candidat a une attitude et une posture professionnelle tout au long de la prestation et s'assure du bien-être du client</li> <li>• L'analyse de l'épiderme des mains et pieds et du type d'ongle du client est exacte et il a pris en compte les éventuelles infections ou pathologies cutanées et/ou sous-cutanées et agit en fonction.</li> <li>• Il a réalisé la prestation en respectant les protocoles de soins, d'hygiène et de sécurité.</li> <li>• Il a argumenté les choix de produits et de prestations choisi(e)s en se référant aux</li> </ul>
--	---	--	---

<p>préférences. Il/Elle explique en détail les différentes étapes de la prestation, ainsi que la durée estimée. Le responsable détermine la technique de pose à utiliser, le modelage et les décorations, en s'assurant toujours d'obtenir le consentement préalable du client.</p> <p>Le responsable de centre de mise en beauté des mains des pieds et des ongles met en pratique le soin en démontrant les différentes étapes et en mettant en avant les avantages de la technique et des produits utilisés. Tout cela est réalisé en respectant scrupuleusement les protocoles de soin et d'hygiène.</p> <p>Le responsable de centre de mise en beauté des mains des pieds et des ongles joue principalement un rôle de supervision auprès de son équipe, veillant à ce que les pratiques respectent les normes de qualité et d'hygiène. Il/Elle assure la bonne application des protocoles de soin et de sécurité, en garantissant que chaque membre de l'équipe suit les procédures et l'expertise établies. Le responsable de centre s'assure que les compétences et les connaissances de son équipe sont à jour, en fournissant des conseils et des formations régulières pour maintenir un niveau élevé de professionnalisme. Cette supervision attentive contribue à assurer la satisfaction des clients et à maintenir la qualité des prestations.</p> <p>Suivant la veille qu'il/elle a effectué (Produits, différentes techniques...), le responsable de centre de mise en beauté des mains des pieds et des ongles sélectionne les produits et/ou prestations techniques, adaptées aux attentes et aux besoins des clients du salon, il argumente ces choix auprès de son personnel et de la clientèle.</p>	<p><b>C4 – Réaliser la pose d’ongles sur des doigts bien préparés, en respectant les protocoles d’hygiène et les techniques, avec une bonne analyse « choix matières » correspondant à l’anatomie des doigts/ongles et des mains de la/le client(e) et dans le respect de ses envies.</b></p> <p><b>C5 – Former, superviser et coordonner son équipe de praticien.ne pour garantir la qualité des prestations ainsi que la satisfaction client, en prenant en compte un éventuel handicap et ainsi adapter son discours.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dépose d’ongles</li> <li>• Expliquer et démontrer le protocole d’une pose de vernis semi-permanent à votre équipe</li> </ul> <p>Les consignes remises au candidat indiquent la demande du client et ses caractéristiques.</p> <p>Le candidat réalisera la prestation adéquate selon les protocoles techniques ou soins réalisés et les protocoles d’hygiène. Il s’assurera de la bonne réalisation de la prestation, argumentera les produits utilisés et explicitera au client la technique choisie pour sa compréhension du métier. Il recueillera sa satisfaction à l’issue de la prestation au travers de la fiche-client.</p> <p><b>Contexte et durée : de 90 minutes</b> En centre de formation, espace réservé et dédié pour l’épreuve certificative</p> <p><b>Descriptif :</b> Lors d’une mise en situation professionnelle devant un jury (composé de professionnels en activité) le candidat réalise les prestations en fonction des sujets tirés au sort</p>	<p>typologies, à la forme la plus adaptée à l’aspect visuel des doigts et à la longueur la mieux adaptée à la gestuelle et aux envies de la cliente :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ongles artificiels ou semi permanent</li> <li>– Forme de l’ongles (Carré, Amandes)</li> <li>– Longueur d’ongles</li> <li>– Maquillage couleur au choix (Vernis ou Permanent...)</li> <li>– Une décoration d’ongles simples avec plusieurs matériaux (Strass, Liner...)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il a utilisé avec précision, habileté et en toute sécurité les appareils et équipements tout au long de la prestation (Ex : cheveux attachés)</li> <li>• Il a renseigné la fiche-client pour assurer un bon suivi des prestations réalisé(e)s et de la fidélisation de la clientèle.</li> <li>• Il a réussi à présenter de manière pédagogique et claire les étapes et la démonstration d'une pose de vernis semi-permanent sur un ongle. (Situation de formation d’équipe)</li> </ul>
---	--	--	--

<p>Il / Elle mettra en œuvre des actions promotionnelles pour les produits et les services proposés et communique via différents médias et supports.</p> <p>Il analyse régulièrement le marché concurrentiel et mène des enquêtes de satisfaction afin de développer son salon.</p> <p>Il /elle s'assure de la bonne alimentation de son fichier client pour pouvoir analyser les clients fidèles et ainsi proposer des actions de fidélisation supplémentaires.</p>			
--	--	--	--

#### Bloc 4 : Développer et gérer l'activité salariale, administrative et financière du centre

<p>Le responsable de centre de mise en beauté des mains des pieds et des ongles gère les rendez-vous et la planification du travail. Il assure le suivi du déroulement des activités au sein du salon : Il fait le bilan d'activités du centre et de l'équipe et présente des perspectives d'évolution. Il/elle organise et aménage les espaces techniques, les espaces d'accueil et de vente de sa boutique en prenant en compte les éventuels handicaps.</p> <p>Il / Elle assure le suivi de l'employabilité et de la performance de ses collaborateurs sans discrimination ou favoritisme. Pour cela, il informe et organise la formation de son personnel sur les techniques, les produits, le matériel, les services proposés en salon. Il évalue le travail du personnel et met en place des actions de motivation et de formation. Il détermine les besoins en recrutement, élaborera des profils de postes pour recruter du personnel. Il se charge également de l'intégration du personnel au sein d'une équipe.</p> <p>Il /Elle est garant des conditions d'accessibilité, d'hygiène, de la réglementation élémentaire des produits et de la sécurité des matériels et des locaux pour assurer la sécurité de son</p>	<p><b>C1 – Organiser de manière optimale les activités et les ressources d'un centre de beauté des mains et des pieds, en veillant à créer des conditions de travail favorables pour le personnel et à offrir un accueil confortable pour les clients, y compris ceux en situation de handicap.</b></p> <p><b>C2 – Encadrer et animer une équipe en communiquant clairement les objectifs et orientations du centre, en répartissant les tâches selon les compétences de chacun, en adoptant une attitude assertive et à l'écoute, en conduisant des entretiens individuels et en gérant les conflits pour atteindre les objectifs et maintenir un bon climat social. Mettre en place un plan de développement des compétences et de carrière, en identifiant les besoins en formation de chaque collaborateur, afin de favoriser leur épanouissement et leur motivation.</b></p> <p><b>C3 - Assurer une gestion comptable rigoureuse et conforme aux normes et obligations comptables, fiscales et</b></p>	<p><b>Evaluation :</b> Evaluation individuelle sur 2 études de cas rédigées et remises au dossier du candidat pour évaluation par le jury avant passage</p> <p><b>Thème d'évaluation :</b> Cas d'une entreprise (locaux, activités, personnel existant, typologie clientèle, objectifs d'activité visés ...)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Etude d'un cas type imposé parmi 5 proposés portant sur la gestion globale (Administrative, comptable...) d'un centre de mise en beauté des pieds et des mains. Le sujet est remis dans le dossier du candidat pour la soutenance devant jury</li> <li>2. Etude d'un cas type imposé parmi 5 proposés portant sur une analyse de situation de management et de proposition d'actes ajustés. Le sujet est remis dans le dossier du candidat pour la soutenance devant jury</li> </ol> <p><b>Contexte et durée : 30 minutes</b> Le jury évalue à partir de grilles avec indicateurs (voir document Modalités</p>	<p><b>Critères d'évaluation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'analyse des besoins du personnel est rédigée et propose des perspectives de formation et/ou d'évolution.</li> <li>• L'organisation des activités du salon est décrite et planifiée pour le mois courant en tenant compte des congés, absences des collaborateurs et du flux de clients suivant la période d'activité et des événements calendaires pouvant influencer</li> <li>• Le règlement intérieur sensibilise les collaborateurs aux conditions propices à l'accueil et au confort de client avec handicap (adopter un débit verbal posé, délivrer des écrits affichés dans le centre, disposer l'espace pour une meilleure accessibilité)</li> <li>• Les principales fiches de poste sont décrites, la rémunération est précisée et permettent de communiquer sur les offres d'emploi</li> <li>• Le processus de relevé et clôture de caisse est clair et permet de vérifier les opérations, encaissements journaliers</li> <li>• Les principales obligations en matière de réglementation des locaux sont</li> </ul>
---	---	---	---

<p>personnel et de ses clients. Il organise un planning d'entretien et de maintenance des équipements des locaux.</p> <p>Il / elle veille au respect des procédures de base d'hygiène et de sécurité et à leur affichage obligatoire (code du travail) afin qu'ils soient consultables à tout moment par l'ensemble des salariés.</p> <p>Le responsable de centre de mise en beauté des mains des pieds et des ongles analyse les coûts des produits et des services de son salon pour assurer un suivi financier (prix de vente, coût de revient...). Il définit et réactualise une politique de prix en fonction de l'analyse de l'activité économique et financière du salon.</p> <p>Il s'assure de la bonne gestion des encaissements et vérifie les clôtures journalières.</p> <p>Il/Elle maîtrisera le sens des indicateurs de vente (chiffre d'affaires, CA marques enseigne et marque animée, taux de transformation, panier moyen, panier articles, encartage, satisfaction clients...) et mettra en place des actions correctives.</p>	<p><b>juridiques, en optimisant la performance financière du centre à travers l'utilisation d'indicateurs et de tableaux de bord, tout en gérant les partenaires, les fournisseurs et les litiges, afin de maintenir l'équilibre et la santé financière de la structure.</b></p>	<p>d'organisation des épreuves) les productions suivantes, adressées au dossier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La planification mensuelle des activités et ressources allouées pour le fonctionnement du centre de mise en beauté</li> <li>• Le plan de formation annuel prévu pour les collaborateurs</li> <li>• Les fiches de postes des emplois types recherchés par le centre de mise en beauté</li> <li>• Le processus de recrutement</li> <li>• La synthèse du tableau de suivi du CA réalisé et des objectifs pour chacun des collaborateurs</li> <li>• Le tableau du suivi des absences, congés et heures supplémentaires pour l'élaborations des paies</li> <li>• Le processus rédigé des relevés de fond de caisse et de clôture de caisse</li> </ul> <p><b>Descriptif soutenance jury</b></p> <p>Présentation orale par le candidat, durant 20 mn des activités et tâches liées à la gestion du centre de mise en beauté présentés dans son étude rédigée.</p> <p>Le candidat soutiendra devant le jury son analyse de la situation et des ressources humaines dont il a besoin et des actions de management engagées</p> <p>Puis 10 minutes d'échanges avec le jury / questions / réponses</p>	<p>identifiées (Accessibilité, contrôle électrique, VMC...) et décrites</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les points de réglementation cosmétiques élémentaires des produits sont identifiés (Date limite de conservation, précautions particulières d'usage, conditions de stockage...)</li> <li>• Les actions de prospection et de fidélisation de la clientèle sont explicites (carte commerçante, carte de marrainage, carte de fidélité, Mise en place d'animations et/ou promotions, enquête de satisfaction ...)</li> <li>• L'analyse des tableaux d'objectifs est réalisée. Le candidat a argumenté l'évolution / variation du chiffre d'affaires (saisonnalité, Départ/arrivée employés, amplitudes horaires...)</li> <li>• Elaboration d'un questionnaire de recrutement complet (forces, intérêt, Motivations...)</li> <li>• Le candidat organise et aménage les espaces techniques, les espaces d'accueil de sa boutique pour le bien-être de ses collaborateurs ainsi que de sa clientèle.</li> <li>• Analyse de l'activité de la clientèle (panier moyen, typologie des clients...)</li> </ul>
--	--	--	---