

Description du métier, de l'activité ou de la situation professionnelle à partir duquel le dispositif visant la certification est initié : [Préciser succinctement en quoi le dispositif vient compléter une situation professionnelle préexistante ou répond à un besoin transverse associé à un contexte professionnel] Pour plus de visibilité, le rédacteur pourra mentionner ici l'activité(s) et les tâches concernées.		
<p>Dans le cadre de l'identification d'une demande de valorisation d'image client (particulier ou entreprise), le professionnel en charge du conseil en image et en communication personnelle et professionnelle, analyse les besoins et attentes de la personne ou de l'entreprise, en termes d'accompagnement et de conseils en communication et image personnelle/professionnelle à partir d'un entretien de recueil d'informations.</p> <p>Afin de valoriser l'image personnelle et professionnelle, le professionnel en charge du conseil analyse l'environnement de la personne ou le positionnement de l'entreprise et apporte des conseils personnalisés et applicables par le client. En fonction de ses compétences métier, il constitue et anime un réseau de partenaires, professionnels du domaine de l'image (maquilleurs, coiffeurs visagistes, opticiens, etc.) afin de réaliser l'accompagnement global du client conformément aux objectifs de la prestation.</p> <p>Dans le cadre du suivi de l'activité de conseils en image et en communication, le professionnel analyse les prestations de conseils réalisées (l'impact et les évolutions sur le client) et assure la prospection et fidélisation d'un portefeuille client.</p>		
Référentiel de compétences	Référentiel de certification	
<p><i>Décrire les compétences et éventuellement les connaissances associées transversales mobilisables dans diverses situations professionnelles ou complémentaires à un métier ou couvrant une activité professionnelle autonome complémentaire à une activité principale ou découlant d'une obligation (légale ou réglementaire) nécessaires pour l'exercice d'un métier ou d'une activité professionnelle</i></p>	Modalité(s) <i>[Préciser la ou les modalité(s) d'évaluation certificative(s), et non les évaluations formatives]</i>	Critères d'évaluation
<p>C.1. Conduire un entretien de recueil d'informations en identifiant les objectifs en termes d'image et communication personnelle et professionnelle attendus par la personne ou l'entreprise, en réalisant un bilan d'image, dans un climat bienveillant et inclusif, afin de définir la prestation d'accompagnement.</p>	<p><u>E.1/E.2 - Mise en situation professionnelle</u></p> <p style="text-align: center;"><b>Entretien de découverte client</b></p> <p>Dans le cadre d'une mise en situation professionnelle, et à partir d'un profil client sélectionné par le jury, le candidat conduit un entretien de découverte client afin d'identifier ses besoins et ses attentes en termes d'image et de communication personnelle/professionnelle.</p> <p>Pour cela, le candidat suit les étapes suivantes :</p> <p style="text-align: center;"><b>1) Préparation de l'entretien</b></p>	<p>L'entretien de découverte client est mené. La pratique l'écoute active et la reformulation sont pratiquées. Le langage non-verbal du client est analysé. Une prise de notes détaillées est réalisée.</p> <p>L'entretien de découverte client est formalisé sous forme de dossier. Le dossier contient un(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Synthèse les informations clés recueillies lors de l'entretien : questionnaire, fiche client, etc.</li> <li>• Exposé d'analyse des besoins du client en termes d'image et de communication</li> <li>• Bilan de la situation actuelle du client</li> </ul>

C.2. Définir le plan d'actions comprenant les étapes de l'accompagnement, d'après les objectifs, le temps et le budget du client, afin de contractualiser et planifier la prestation de conseils en image et communication avec le client (particulier ou entreprise).

Le candidat :

- Prépare une trame de questions structurées pour couvrir tous les aspects importants
- Anticipe le profil de client potentiel
- Prévoit des supports (questionnaire, fiche client) pour prendre des notes

**2) Conduite de l'entretien**

Le candidat :

- Accueille le client et le met à l'aise
- Pose des questions ouvertes pour encourager le client à s'exprimer
- Explore les aspects suivants :
  - Contexte personnel et professionnel du client
  - Objectifs et motivations en termes d'image
  - Problématiques actuelles ressenties
  - Style vestimentaire et habitudes actuelles
  - Budget et contraintes éventuelles

**3) Analyse des besoins**

Le candidat :

- Identifie les besoins explicites et implicites du client
- Détermine les priorités du client en termes d'image et de communication
- Repère les freins et obstacles potentiels

**4) Élaboration du plan d'actions**

Le candidat :

- Définit des objectifs
- Propose une première version de prestations adaptées aux besoins identifiés :

Le bilan de la situation actuelle du client est étudié. Il permet de formaliser un plan d'action.

Le plan d'action est formalisé, eu égard aux contraintes du client, et présenté de manière structurée :

- Prestation(s) à réaliser en image et/ou communication
- Calendrier prévisionnel
- Chiffrage (devis, coût, etc.)

La justification des choix de prestations est en lien avec les objectifs du client. Elle est :

- Pertinente
- Convaincante
- Rassurante pour le client

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Analyse colorimétrique</li> <li>○ Conseil en style vestimentaire</li> <li>○ Coaching en communication non-verbale</li> <li>○ etc.</li> <li>● Établit un calendrier prévisionnel des séances</li> <li>● Chiffre le coût global de la prestation</li> </ul> <p>Le candidat rend compte de l'entretien de découverte dans un dossier structuré qu'il présente lors d'une soutenance orale réalisée devant un jury d'intervenants et de professionnels du secteur.</p>	
<p>C.3. Conseiller la personne d'après le bilan d'image, en apportant des conseils en morphologie, colorimétrie, coiffure, mise en beauté, tenues/style vestimentaire et accessoires, tenant compte de l'impact environnemental et du mode vie, des particularités physiques, de la situation de handicap de la personne le cas échéant, afin de valoriser son image et son expression dans son environnement professionnel et personnel.</p>	<p><u>E.3/E.4/E.5/E.6 - Mise en situation professionnelle</u></p> <p><b>Réalisation d'une prestation de conseil en image</b></p> <p>Dans le cadre d'une mise en situation professionnelle, et à partir d'un bilan et un plan d'action formalisé pour un profil client sélectionné par le jury, le candidat réalise une prestation de conseils sur un modèle.</p> <p>Pour cela, le candidat suit les étapes suivantes :</p> <p><b>1) Préparation : prise de connaissance du bilan et plan d'action établis pour la réalisation de la prestation de conseil en image</b></p> <p>Le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Examine le bilan initial du client</li> <li>● Étudie le plan d'action proposé</li> <li>● Vérifie le calendrier et les étapes prévues</li> </ul>	<p>La prestation de conseil est réalisée en lien avec le plan d'action et le bilan en image définis en amont.</p> <p>Elle est adaptée aux objectifs, budget, habitudes, environnement professionnel/personnel et caractéristiques du client.</p> <p>Cette prestation est formalisée dans un portfolio avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Des conseils qui sont organisés sous forme de programmes personnalisés et applicables par le client, tenant compte de l'impact environnemental (produits naturels, écoresponsables,</li> <li>● Des visuels commentés qui illustrent les conseils apportés au client (nom de produits, soins, ...).</li> <li>● Des photos avant/après du client qui montrent les changements opérés au fur et à mesure de l'accompagnement (une photo en début d'accompagnement, des avant/après coiffure, maquillage, styles vestimentaires, accessoires, ...).</li> </ul>

<p>C.4. Mobiliser les méthodes et outils complémentaires de conseil en image et communication au regard des objectifs de la prestation et de l'environnement du client (particulier ou entreprise) afin d'apporter des conseils personnalisés et applicables par le client.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prépare les outils et ressources nécessaires : essayage, maquillage, prestataires et intervenants professionnels, etc.</li> </ul> <p><b>2) Accueil et introduction auprès du client :</b></p> <p>Le candidat commence la séance de manière professionnelle en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueillant le client</li> <li>• Se présentant pour établir un rapport personnel</li> <li>• Expliquant le déroulement prévu de la séance, basé sur un plan d'action prédéfini</li> <li>• Engageant une conversation pour mettre la cliente à l'aise</li> </ul> <p><b>3) Cœur de la séance :</b></p>	<p>Les méthodes et ressources nécessaires sont mobilisés en fonction de la prestation de conseil en image et communication à réaliser :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Essayage,</li> <li>• Maquillage,</li> <li>• Etc.</li> </ul> <p>Ces méthodes et ressources sont adaptées aux contraintes temporelles, budgétaires et aux caractéristiques du client.</p>
<p>C.5. Sélectionner et coordonner des prestataires, intervenants professionnels de l'image nécessaires, en planifiant leur intervention durant la prestation, afin d'assurer l'accompagnement global du client.</p>	<p>Le candidat passe ensuite à la partie principale du rendez-vous. Il :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournit des conseils pratiques et personnalisés adaptés aux besoins du client</li> <li>• Effectue des démonstrations pour illustrer ses recommandations</li> <li>• Propose des essayages pour que le client puisse expérimenter directement</li> </ul> <p><b>4) Conclusion et suivi :</b></p> <p>Pour terminer la séance, le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fait un récapitulatif des points clés abordés</li> <li>• Conclut la séance de manière structurée</li> <li>• Recueille les retours du client sur sa satisfaction</li> <li>• Propose un rendez-vous de suivi si nécessaire</li> </ul> <p>Le candidat rend compte de la réalisation de la prestation</p>	<p>Les partenaires, intervenants professionnels de l'image (coiffeur visagiste, maquilleur, ...) éventuels à solliciter au cours de la prestation sont identifiés et planifiés dans la prestation eu égard des objectifs à atteindre : ils sont validés par le client.</p> <p>La sélection des partenaires et intervenants répond aux objectifs d'optimisation de l'image et de la communication du client.</p>
<p>C.6. Recueillir la satisfaction du client à l'issue de la prestation de conseils en image et communication, en évaluant la progression de son changement d'image et expression, en recueillant son retour d'expérience, sa satisfaction via une enquête de satisfaction, pour ajuster le cas échéant la prestation d'accompagnement dans une démarche d'amélioration continue.</p>	<p>Une fiche de suivi adapté aux besoins d'image et de communication est renseignée et remise au modèle à la fin de la prestation. Elle tient compte des particularités physiques et du handicap le cas échéant.</p> <p>Cette fiche permet de suivre la progression du client sur son image et sa communication.</p> <p>L'avis du client est recueilli au travers un débrief à la fin de l'accompagnement et également de la fiche client.</p> <p>Cet avis est pris en compte dans un tableau d'amélioration continue.</p>	

	<p>de conseil en image dans un dossier structuré sous format de Portfolio, qu'il présente lors d'une soutenance orale réalisée devant un jury d'intervenants et de professionnels du secteur.</p>	
<p>C.7. Suivre les prestations réalisées auprès des clients, particuliers ou entreprises, d'après un tableau de suivi pour contrôler la viabilité et pérennité de son activité de conseils en image et communication personnelle et professionnelle.</p>	<p><u>E.7./E.8. - Mise en situation professionnelle</u></p> <p><b>Stratégie commerciale de conseil en Image et en Communication</b></p> <p>Dans le cadre d'une mise en situation professionnelle, et à partir de données brutes des retours quantitatifs et qualitatifs des prestations de conseils en image d'une organisation, le candidat formalise un dossier de stratégie commerciale pour optimiser l'activité de conseil en image et en communication de cette organisation :</p>	<p>Un tableau de suivi des prestations est formalisé. Il permet d'analyser les résultats des prestations de conseil en image et en communication réalisées, d'un point de vue :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quantitatif : nombre de clients conseillés, chiffre d'affaires par prestation, évolution des ventes, segments de clientèle les plus rentables, etc.</li> <li>• Qualitatif : commentaires, avis, taux de satisfaction, suggestions d'amélioration, etc.</li> </ul>
<p>C.8. Ajuster la stratégie commerciale et de communication en fonction du suivi de l'activité de conseils en image et communication pour prospecter et fidéliser une clientèle de particuliers et de professionnels.</p>	<p><b>1) Analyse de données</b></p> <p>Le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Examine les chiffres clés</li> <li>• Identifie les tendances de conseil en image et en communication les plus demandées</li> <li>• Compare les performances avec les objectifs fixés et les moyennes du secteur</li> <li>• Étudie les retours détaillés des clients</li> <li>• Analyse les entretiens réalisés avec des clients pour comprendre leurs motivations et attentes profondes</li> <li>• Identifie les points forts et les axes d'amélioration des prestations actuelles</li> </ul> <p><b>2) Formalisation du dossier de stratégie commerciale</b></p> <p>Sur la base de cette analyse, Le candidat réalise une</p>	<p>Un dossier d'ajustement de la stratégie commerciale est formalisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (Re)définition des objectifs</li> <li>○ Segmentation et ciblage des clients</li> <li>○ Positionnement de l'offre pour se différencier de la concurrence</li> <li>○ Outils, méthodes de fidélisation et de prospection client</li> </ul> <p>La stratégie commerciale de prestations définies est adaptée à la cible (particulier/entreprise) et au marché (tarifs, supports et canaux de communication, identité graphique, ...).</p>

synthèse de la situation actuelle et ajuste la stratégie commerciale en conséquence afin d'attirer et fidéliser la clientèle.

Le candidat rend compte de sa stratégie commerciale de conseil en image dans un dossier structuré qu'il présente lors d'une soutenance orale réalisée devant un jury d'intervenants et de professionnels du secteur.