FRANCE compétences

Intitulé : « Toiletteur Canin »

REFERENTIEL D'ACTIVITES *Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés*	**REFERENTIEL DE COMPETENCES** *Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités*	**REFERENTIEL D'EVALUATION** *Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis*	
		CRITÈRES D'ÉVALUATION	**MODALITÉS D'ÉVALUATION**
BLOC 1 : ACCUEILLIR LE CLIENT AU SALON DE TOILETTAGE, ANALYSER SA DEMANDE POUR SON ANIMAL ET PROPOSER UNE PRESTATION ADAPTEE			
Accueillir au salon un client et son chien en anticipant et prenant en compte, le cas échéant, les difficultés qui seraient liées aux situations de handicap ou d'état particulier du client (femmes enceintes, personnes âgées…)	Engager une conversation en langue française ou anglaise avec le client, afin de le recevoir au sein du salon de toilettage et lui faire exprimer ses souhaits à propos de la toilette de son animal.	Le candidat adopte une posture et a un comportement adapté à la situation (communication non verbale), il est courtois, disponible, à l'écoute. Le candidat s'exprime de façon claire. Il varie les intonations, articule bien, utilise les silences. Le candidat questionne de façon pertinente et cherche à faire s'exprimer le besoin	**Mises en situation orale en langue anglaise** par jeu de rôle : deux examinateurs dont un participant au jeu de rôle en tant que client. Tirage au sort d'un scenario parmi dix scenarios différents mais équivalents en termes de difficulté Temps : 10' - Cf. grille en annexe **Evaluation en Milieu Professionnel en langue**
	Repérer une situation de handicap ou d'incapacité du client et agir en conséquence	Le candidat ajuste sa posture et son comportement et guide, le cas échéant, la personne au sein du salon et propose une solution adaptée	**Mises en situation orale** par jeu de rôle : deux examinateurs dont un participant au jeu de rôle en tant que client. Tirage au sort d'un scenario parmi dix différents mais équivalents en termes de difficulté Temps 15' - Cf. grille en annexe
Identifier les souhaits du client en reformulant ses demandes si besoin, et estimer la faisabilité du travail au regard de l'état général du chien (nœuds, propreté…) et en fonction des standards de coupe	Questionner le client et reformuler ses réponses pour s'assurer d'une bonne compréhension de ses demandes	Le candidat utilise une méthode de questionnement, fait des reformulations, donne des réponses.	
	Installer le chien sur la table de toilettage en vue de la réalisation d'un diagnostic	Le candidat respecte les principes d'ergonomie et réalise les réglages adéquats Le candidat met en place les mesures de contention de l'animal pour sa sécurité et celle du toiletteur Le candidat adapte ses gestes en fonction de la réaction de l'animal et le manipule sans le contorsionner	**Mise en situation avec un chien au poste de travail** en salon pédagogique au centre de formation, deux fois durant le cursus de formation. Cf. grille en annexe
	Etablir un diagnostic auprès du client pour déterminer le soin et/ou le cosmétique adéquat en examinant l'état général du chien.	Le candidat réalise un diagnostic de l'état sanitaire et comportemental du chien comprenant l'identification de la présence ou pas de parasite, de problèmes de peau, une zoonose, une évaluation de l'état de la fourrure, l'état des oreilles, des yeux et des ongles, l'état de surpoids ou sous-poids… Le dossier décrit l'origine de la race du chien, ses spécificités, son standard, il doit comporter des éléments à propos de : - Du standard reconnu de la race - Des maladies et affections récurrentes liées à la race étudiée - Une explication argumentée des soins cosmétologiques adaptés à la race	**Mises en situation orale** par jeu de rôle : deux examinateurs dont un participant au jeu de rôle en tant que client. Tirage au sort d'un scenario parmi dix scenarios différents mais équivalents en termes de difficulté Temps 15' - Cf. grille en annexe Et **Dossier professionnel « étude d'une race »** Lecture croisée par deux examinateurs, recherche de l'exhaustivité des éléments attendus, de la justesse des réponses, de la qualité des argumentations appuyées sur des éléments avérés. Cf. grille en annexe

FRANCE compétences

Intitulé : « Toiletteur Canin »

REFERENTIEL D'ACTIVITES *Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés*	**REFERENTIEL DE COMPETENCES** *Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités*	**REFERENTIEL D'EVALUATION** *Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis*	
		CRITÈRES D'ÉVALUATION	**MODALITÉS D'ÉVALUATION**
BLOC 1 : ACCUEILLIR LE CLIENT AU SALON DE TOILETTAGE, ANALYSER SA DEMANDE POUR SON ANIMAL ET PROPOSER UNE PRESTATION ADAPTEE			
Conseiller le client sur le choix de la toilette et l'emploi éventuel de cosmétique spécifique en ayant posé un diagnostic sur l'animal et repérés ses besoins (état du poil, de la peau, problème de santé éventuel…)	Définir la faisabilité de la prestation auprès du client en lien avec ses souhaits, en prenant en compte les besoins identifiés du chien, afin d'informer le client de la durée et du coût de la prestation	Le candidat identifie la faisabilité et estime le temps de travail en cohérence avec le diagnostic réalisé Le candidat propose une solution et l'explicite Le candidat formule une argumentation adaptée	**Mises en situation orale** par jeu de rôle : deux examinateurs dont un participant au jeu de rôle en tant que client. Tirage au sort d'un scenario parmi dix scenarios différents mais équivalents en termes de difficulté Temps 15' Cf. grille en annexe Et **Dossier professionnel « étude d'une race »** Lecture croisée par deux examinateurs, recherche de l'exhaustivité des éléments attendus, de la justesse des réponses, de la qualité des argumentations appuyées sur des éléments avérés. Cf. grille en annexe
Informer le client de la durée de prestation et répondre à ses interrogations.	Répondre aux interrogations du client à propos des techniques utilisées dans le domaine du toilettage et plus généralement à celles relatives à la cynophilie. Proposer une représentation graphique de la toilette à venir au client.	Le candidat utilise un vocabulaire professionnel et maitrise plusieurs champs de réponses (vaccination, vermifugation, coupes d'exposition, confirmations et vices rédhibitoires, …) Le dossier décrit l'origine de la race du chien, ses spécificités, son standard, il doit comporter des éléments à propos de : - L'histoire, l'origine géographique, l'évolution ou la création de la race - Les étapes du toilettage de la race - Des dessins faisant apparaitre les volumes et les textures de poil de la race - Un schéma de coupe standard ou commerciale - Une identification de la morphologie du chien	

FRANCE compétences

Intitulé : « Toiletteur Canin »

REFERENTIEL D'ACTIVITES *Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés*	**REFERENTIEL DE COMPETENCES** *Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités*	**REFERENTIEL D'EVALUATION** *Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis*	
		CRITÈRES D'ÉVALUATION	**MODALITÉS D'ÉVALUATION**
BLOC 2 : ORGANISER, PREPARER ET ENTRETENIR LES DIFFERENTS ESPACES DE TRAVAIL DU SALON DE TOILETTAGE			
Organiser l'espace de travail en respectant les règles d'hygiène et de sécurité en milieu professionnel, à partir d'une approche d'aménagement basée sur la notion de « conception universelle »	Aménager le salon de toilettage en différents espaces distinct afin de prévenir les risques d'accident et optimiser l'enchainement des opérations de toilettage Assurer un étiquetage et un rangement des produits en respectant les normes d'affichage (exemple pictogramme de sécurité) et de classement (risque chimique…) afin de prévenir les risques professionnels et gagner du temps opérationnel dans l'activité	Le dossier décrit l'organisation et l'aménagement d'un salon de toilettage, il doit comporter des éléments à propos de : - La présentation générale de l'intérieur du salon de toilettage avec la description de l'aménagement prenant en compte les principes d'accessibilité, selon la notion de « conception universelle » et la notion d'écoresponsabilité - L'agencement du salon appuyé par un plan à l'échelle et une argumentation - L'ambiance sonore et lumineuse et le choix d'une aération - Du choix des revêtements de sol et murs - De l'entretien des installations électriques, de sécurité incendie et de protection des biens et des personnes - Du rangement de l'outillage et des produits d'entretien du salon et de leur repérage	**Dossier professionnel « organisation fonctionnelle d'un salon de toilettage »** Lecture croisée par trois examinateurs, recherche de l'exhaustivité des éléments attendus, de la justesse des réponses, de la qualité des argumentations appuyées sur des éléments avérés. Cf. grille en annexe
Entretenir les locaux, assurer ou sous-traiter la maintenance des matériels et outils de travail.	Mettre en œuvre le nettoyage et la désinfection des matériels fixes et portatifs (tondeuses, ciseaux, peignes, brosses, filtres des séchoirs et pulseurs, …) en utilisant les produits adaptés à chaque usage et en ayant un usage raisonné et écoresponsable Réaliser le nettoyage des espaces de travail, sols, murs, table de toilettage, baignoire, mobiliers, vitrines… en utilisant les produits adaptés à chaque usage et en ayant un usage raisonné et écoresponsable	Le dossier décrit l'entretien d'un salon de toilettage, du matériel et de l'outillage, il doit comporter des éléments à propos de : - Du choix des produits et gestes adaptés au nettoyage/désinfection des outils et matériels (respect des règles de sécurité, des dosages préconisés, tout en privilégiant des produits écoresponsables, certifiés et moins polluants, afin de réduire l'impact environnemental des pratiques professionnelles.) - Du choix des produits et gestes adaptés à l'entretien, au nettoyage/désinfection des espaces de travail, ainsi que leur modalité d'usage (respect des règles de sécurité, des dosages préconisés, tout en privilégiant des produits écoresponsables, certifiés et moins polluants, afin de réduire l'impact environnemental des pratiques professionnelles.) La mise en situation en salon pédagogique permet de vérifier la maitrise des méthodes de nettoyage et désinfection, la qualité du geste, la pertinence de	**Dossier professionnel « organisation d'un salon de toilettage »** Lecture croisée par trois examinateurs, recherche de l'exhaustivité des éléments attendus, de la justesse des réponses, de la qualité des argumentations appuyées sur des éléments avérés. Cf. grille en annexe Et **Mise en situation au poste de travail** en salon pédagogique au centre de formation, deux fois durant le cursus de formation. Cf. grille en annexe

		choix du moment de l'opération : Respect des postures et des gestes en adéquation avec les principes d'ergonomie, de sécurité et d'écoresponsabilité.	
REFERENTIEL D'ACTIVITES *Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés*	**REFERENTIEL DE COMPETENCES** *Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités*	**REFERENTIEL D'EVALUATION** *Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis*	
		CRITÈRES D'ÉVALUATION	**MODALITÉS D'ÉVALUATION**
BLOC 2 : ORGANISER, PREPARER ET ENTRETENIR LES DIFFERENTS ESPACES DE TRAVAIL DU SALON DE TOILETTAGE			
Réaliser un inventaire du matériel et outils de travail et concourir au renouvellement des consommables destinés aux prestations de toilettage.	Réaliser un inventaire du matériel et des outils de travail afin de garantir leur disponibilité et ainsi gagner du temps opérationnel dans l'activité Concourir au renouvellement des consommables destinés aux prestations de toilettage, afin de pouvoir faire face à tout besoin ou aléas	Le dossier décrit l'organisation, il doit comporter des éléments à propos de : - L'inventaire matériel/outils et produits consommables - Du processus de réception de livraison et des contrôles afférents que ce soit pour l'outillage ou les consommables liés aux prestations de toilettage	**Dossier professionnel « organisation d'un salon de toilettage »** Lecture croisée par trois examinateurs, recherche de l'exhaustivité des éléments attendus, de la justesse des réponses, de la qualité des argumentations appuyées sur des éléments avérés. Cf. grille en annexe **Evaluation en Milieu Professionnel** Cf. grille en annexe
Estimer les besoins en matériels et fournitures nécessaires aux différentes étapes de la prestation choisie avec le client et préparer le poste de travail.	Choisir les produits et outils adaptés au chien et à la prestation qui va être réalisée Savoir doser, réaliser les dilutions et déterminer les quantités nécessaires à la réalisation de la toilette afin d'éviter les gaspillages, notamment d'eau et des produits	Le candidat prépare de façon adaptée les outils et réalise les dosages de produits avec justesse Le candidat estime les besoins en produits consommables et outils de façon adéquate, il en a un usage raisonné	**Mise en situation avec un chien au poste de travail** en salon pédagogique au centre de formation, deux fois durant le cursus de formation. Cf. grille en annexe

FRANCE compétences

Intitulé : « Toiletteur Canin »

REFERENTIEL D'ACTIVITES *Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés*	**REFERENTIEL DE COMPETENCES** *Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités*	**REFERENTIEL D'EVALUATION** *Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis*	
		CRITÈRES D'ÉVALUATION	**MODALITÉS D'ÉVALUATION**
BLOC 3 : TOILETTER UN CHIEN DANS LES ATTENDUS QUALITATIFS DU METIER			
Dispenser les soins esthétiques au chien, en respectant différentes étapes : Dégrossir le chien	Enlever les poils superflus aux ciseaux ou à la tondeuse afin de faciliter le démêlage et préparer la coupe	Le candidat choisit l'outil adapté à la toilette Le candidat élimine le poil superflu en la tenant compte de la morphologie du chien et en respectant le standard de la toilette	**Mise en situation avec un chien au poste de travail** en salon pédagogique au centre de formation, deux fois durant le cursus de formation. Cf. grille en annexe Et **Mises en situation en centre lors de l'épreuve individuelle (2h30')**
	Épiler et nettoyer les conduits auditifs afin de prévenir les différentes affections	Le candidat réalise l'épilation du conduit auditif sans faire souffrir le chien Le candidat applique un produit nettoyant spécifique au conduit auditif, le résultat est visible	
	Couper les ongles pour éviter les différentes déformations possibles au niveau des coussinets ou des aplombs du chien, sans déclencher de saignement.	Le candidat choisit le coupe ongle en fonction de la taille et de la forme des ongles Le candidat détermine la longueur probable de la matrice de l'ongle et réalise la coupe sans saignement	
	Stopper une éventuelle hémorragie due à la coupe défaillante de l'ongle	Le candidat met en œuvre les techniques de coagulation	
Appliquer les techniques de démêlage	Réaliser un démêlage sans endommager la texture du poil afin de faciliter le travail de brushing	Le candidat choisit l'outillage adapté à la texture et la longueur de poil Le candidat élimine les nœuds sans faire souffrir le chien	
Baigner le chien, lui appliquer un produit cosmétologique adapté et le rincer.	Réaliser le bain du chien en adaptant la température de l'eau et en le mouillant raisonnablement Appliquer le ou les produits cosmétologiques en respectant les protocoles d'utilisation et en évitant de toucher les yeux et les oreilles Rincer suffisamment le chien afin d'éliminer toute trace de produit	Le candidat ajuste la température de l'eau Le candidat respecte les temps de pause des produits Le candidat évite de faire couler les produits dans les yeux ou de les faire pénétrer dans les conduits auditifs Le candidat rince le chien en adaptant la quantité d'eau à partir d'une double nécessité : éliminer toute trace de produit tout en économisant de l'eau	

FRANCE compétences

Intitulé : « Toiletteur Canin »

REFERENTIEL D'ACTIVITES *Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés*	**REFERENTIEL DE COMPETENCES** *Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités*	**REFERENTIEL D'EVALUATION** *Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis*	
		CRITÈRES D'ÉVALUATION	**MODALITÉS D'ÉVALUATION**
BLOC 3 : TOILETTER UN CHIEN DANS LES ATTENDUS QUALITATIFS DU METIER			
Essorer le poil du chien	Utiliser une chamoisine, des serviettes, tout matériel adéquat permettant d'éponger et présécher le chien pour faciliter le travail de brushing	Le candidat choisit le matériel adapté et laisse le chien seulement humide	**Mise en situation avec un chien au poste de travail** en salon pédagogique au centre de formation deux fois durant le cursus de formation. Cf. grille en annexe Et **Mises en situation en centre lors de l'épreuve individuelle (2h30')**
Appliquer les techniques de brushing	Utiliser séchoir ou pulseur en adaptant température, flux d'air et position du matériel par rapport au chien afin de ne pas l'apeurer ou endommager sa toison Utiliser une carde ou une brosse afin de tendre le poil ou apporter du volume pour faciliter les finitions de la toilette	Le candidat ajuste la hauteur du matériel et la distance entre la sortie d'air chaud et le chien Le candidat ajuste la température et la puissance de soufflerie Le candidat utilise l'outillage (cardes) adapté (longueur de poil, taille du chien…)	
Adapter la toilette choisie à la morphologie du chien en réalisant les finitions à la tondeuse et aux ciseaux (tailler, dégrader, effiler, égaliser)	Réajuster les parties tondues et rasées pour finaliser la toilette Réaliser les finitions de la toilette choisie en utilisant les différents types de ciseaux et peignes afin d'obtenir le résultat attendu	Le candidat représente schématiquement une toilette. Le schéma reporté sur la fiche technique est conforme aux standards de coupe. Le candidat utilise les outils adaptés au travail réalisé, en particulier les hauteurs de têtes de coupe Le candidat prend en main ciseaux et peignes avec une préhension efficace Le candidat réalise la toilette choisie en adéquation avec la morphologie du chien : elle respecte les symétries, l'harmonie et est conforme aux standards de coupe.	
Contrôler la finition	Faire ressortir les qualités morphologiques du chien en masquant ses éventuels défauts afin de le mettre en valeur Parfaire la toilette à l'aide d'un conditionneur et/ou d'un parfum	Le candidat vérifie la symétrie, l'harmonie de la toilette, Le candidat n'a pas marqué la toison de coup de ciseaux apparents Le candidat utilise un conditionneur et/ou un parfum	

FRANCE compétences

Intitulé : « Toiletteur Canin »

REFERENTIEL D'ACTIVITES *Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés*	**REFERENTIEL DE COMPETENCES** *Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités*	**REFERENTIEL D'EVALUATION** *Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis*	
		CRITÈRES D'ÉVALUATION	**MODALITÉS D'ÉVALUATION**
BLOC 4 : PARTICIPER AU FONCTIONNEMENT DU SALON DE TOILETTAGE ET AU DEVELOPPEMENT DE SON ACTIVITE			
Contribuer à la réussite de l'implantation territoriale et au développement du salon de toilettage	Analyser le territoire d'implantation du salon de toilettage afin de déterminer les caractéristiques de sa zone de chalandise et l'accessibilité des lieux Rechercher les concurrents directs et indirects pour pouvoir différencier son offre de service Identifier un statut juridique adapté à l'activité Mettre en œuvre des modalités de communication afin d'assurer la promotion du salon et de ses prestations	Le dossier décrit l'implantation, la concurrence, le statut et la communication du salon, il doit comporter des éléments à propos de : - Une présentation de l'implantation et de l'accessibilité du salon - Une synthèse de la concurrence - Une présentation argumentée d'un statut juridique - La présentation d'une politique commerciale et de communication - La rédaction d'un courrier ou courriel promotionnel - Une proposition d'utilisation responsable des réseaux sociaux	**Dossier professionnel « gestion et développement du salon de toilettage »** Lecture croisée par deux examinateurs, recherche de l'exhaustivité des éléments attendus, de la justesse des réponses, de la qualité des argumentations appuyées sur des éléments avérés. Cf. grille en annexe
Prendre et/ou gérer les rendez-vous au salon de toilettage ou par téléphone	Assurer la gestion des rendez-vous au salon ou téléphoniquement en s'assurant de la disponibilité des postes de travail, matériels et produits. Créer et/ou renseigner la fiche client afin d'assurer un suivi des prestations réalisées sur le chien en privilégiant des solutions numériques	Le candidat prend en note un message et/ou formule une réponse. Le candidat s'assure des disponibilités Le candidat met à jour le carnet de rendez-vous du salon de façon cohérente Le dossier décrit le suivi du fichier de clientèle, il doit comporter des éléments à propos de : - Les fiches clients qui doivent comporter les renseignements nécessaires à l'exploitation ultérieure. - Une description de cet outillage, papier ou numérique, en privilégiant cette seconde modalité	**Mises en situation orale** par jeu de rôle : deux examinateurs dont un participant au jeu de rôle en tant que client. Tirage au sort d'un scenario parmi dix scenarios différents mais équivalents en termes de difficulté Temps 20'. Cf. grille en annexe Et **Dossier professionnel « gestion et développement du salon de toilettage »** Lecture croisée par deux examinateurs, recherche de l'exhaustivité des éléments attendus, de la justesse des réponses, de la qualité des argumentations appuyées sur des éléments avérés. Cf. grille en annexe

FRANCE compétences

Intitulé : « Toiletteur Canin »

REFERENTIEL D'ACTIVITES *Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés*	**REFERENTIEL DE COMPETENCES** *Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités*	**REFERENTIEL D'EVALUATION** *Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis*	
BLOC 4 : PARTICIPER AU FONCTIONNEMENT DU SALON DE TOILETTAGE ET AU DEVELOPPEMENT DE SON ACTIVITE			
Réaliser un inventaire des produits et accessoires destinés à la vente et concourir au renouvellement des stocks	Commander des fournitures destinées à la vente additionnelle de façon à maintenir la disponibilité des produits et accessoires destinés à la vente. Participer au choix des fournisseurs en lien avec la politique du salon (ex : produits bio et/ou écoresponsable) et les besoins repérés de la clientèle	Le candidat réalise le processus de commande dans le respect des normes professionnelles. Le dossier décrit le suivi des prestations et des ventes, il doit comporter des éléments à propos de : - Une argumentation à propos du choix des fournisseurs, en privilégiant si possible des fournisseurs écoresponsable et locaux	**Evaluation en Milieu Professionnel** Cf. grille en annexe **Dossier professionnel « gestion et développement du salon de toilettage »** Lecture croisée par deux examinateurs, recherche de l'exhaustivité des éléments attendus, de la justesse des réponses, de la qualité des argumentations appuyées sur des éléments avérés. Cf. grille en annexe
Participer à l'aménagement de l'espace vente à partir d'une approche permettant l'accessibilité à tous, concourir à la réception, à l'étiquetage des produits destinés à la vente et à leur valorisation.	Réceptionner et contrôler les livraisons de produits et accessoires destinés à la vente de façon à s'assurer du bon état des produits et accessoires et de la correspondance avec les commandes réalisées Renseigner des fiches de stock des produits et accessoires mis à la vente et contribuer à sa gestion, participer à l'inventaire. Positionner les différents produits et accessoires mis à la vente, de façon à en assurer l'accessibilité, la mise en valeur, la lisibilité des prix, promotions…	Le candidat conduit le processus de réception de livraison et les contrôles afférents de façon conforme aux attendus professionnels. Le candidat réalise le processus d'inventaire, le suivi de stock dans le respect des normes professionnelles. Le dossier décrit le suivi des prestations et des ventes, il doit comporter des éléments à propos de : - Des espaces de vente et des catégories de produits et accessoires - L'accessibilité des espaces et des rangements facilitant l'accès aux produits et accessoires	**Evaluation en Milieu Professionnel** Cf. grille en annexe **Dossier professionnel « gestion et développement du salon de toilettage »** Lecture croisée par deux examinateurs, recherche de l'exhaustivité des éléments attendus, de la justesse des réponses, de la qualité des argumentations appuyées sur des éléments avérés. Cf. grille en annexe

FRANCE compétences

Intitulé : « Toiletteur Canin »

REFERENTIEL D'ACTIVITES *Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés*	**REFERENTIEL DE COMPETENCES** *Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités*	**REFERENTIEL D'EVALUATION** *Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis*	
		CRITÈRES D'ÉVALUATION	**MODALITÉS D'ÉVALUATION**
BLOC 4 : PARTICIPER AU FONCTIONNEMENT DU SALON DE TOILETTAGE ET AU DEVELOPPEMENT DE SON ACTIVITE			
Vendre des services, des cosmétiques, accessoires ou autres produits	Vendre des services, produits et/ou accessoires afin de répondre aux besoins de la clientèle en appliquant des techniques de ventes et recherchant les motivations d'achats	Le candidat adopte une attitude avenante, il questionne, reformule, recherche les besoins et motivations Le candidat propose plusieurs produits, accessoires ou services en argumentant Le candidat maitrise une technique de réponse aux objections Le candidat annonce les prix de façon claire et intelligible Le candidat réalise une vente additionnelle	**Mises en situation orale** par jeu de rôle : deux examinateurs dont un participant au jeu de rôle en tant que client. Tirage au sort d'un scenario parmi dix scenarios différents mais équivalents en termes de difficulté Temps 20'. Cf. grille en annexe
Réaliser des encaissements et émettre des factures. Rédiger des courriers ou des courriels	Réaliser des encaissements à partir des différents moyens de paiement, en contrôlant la cohérence entre prix et montants mentionnés, afin d'éviter les erreurs de caisse Emettre des factures en respectant les mentions obligatoires pour les clients qui le demandent en privilégiant la facturation numérique Rédiger un courrier ou un courriel professionnel afin d'informer, formuler une demande d'information ou une réclamation	Le candidat effectue un encaissement en respectant une procédure de contrôle Le candidat maitrise les différentes étapes de la prise de congé, notamment la fidélisation de la clientèle Le dossier décrit le suivi des prestations et des ventes, il doit comporter des éléments à propos de : - Des factures émises qui doivent être conformes aux règles légales. - Des courriers et/ou courriels expédiés qui doivent être conformes aux règles administratives et pertinents au vu de leur objet.	**Mises en situation orale** par jeu de rôle : deux examinateurs dont un participant au jeu de rôle en tant que client. Tirage au sort d'un scenario parmi dix scenarios différents mais équivalents en termes de difficulté Temps 20'. Cf. grille en annexe **Dossier professionnel « gestion et développement du salon de toilettage »** Lecture croisée par deux examinateurs, recherche de l'exhaustivité des éléments attendus, de la justesse des réponses, de la qualité des argumentations appuyées sur des éléments avérés. Cf. grille en annexe