

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

1. Champ d'activité

1.1. Définition

Le ou la titulaire du CAP Esthétique Cosmétique Parfumerie est un(e) professionnel(le) qualifié(e).

C'est un(e) spécialiste :

- des techniques esthétiques;
- du conseil et de la vente des produits cosmétiques et des produits de parfumerie;
- du conseil et de la vente des prestations esthétiques.

Son activité consiste à :

- réaliser des soins esthétiques du visage au décolleté, des mains et des pieds, des maquillages du visage et des ongles, des épilations ;
- accueillir, conseiller le (la) client(e), vendre des produits cosmétiques et de parfumerie, des prestations de services ;
- assurer la gestion des rendez-vous, du stock, des encaissements et du suivi de clientèle.

1.2. Contexte professionnel

1.2.1. Emplois concernés

Le ou la titulaire du CAP Esthétique Cosmétique Parfumerie exerce son activité sous des appellations variées :

- esthéticien(ne) ;
- esthéticien(ne)-vendeur(se) ;
- conseiller(ère) de vente ;
- conseiller(ère) beauté ;
- manucure.

1.2.2. Secteurs d'activités

Le ou la titulaire du CAP Esthétique Cosmétique Parfumerie exerce son activité dans les secteurs suivants :

- instituts de beauté ;
- à domicile ;
- entreprises de distribution de produits cosmétiques et de produits de parfumerie ;
- salons de coiffure ;
- établissements de soins, de cure, de convalescence, de réadaptation... ;
- centres de bien-être ;
- centres d'esthétique spécialisés (épilation, bronzage, beauté des ongles) ;
- établissements de tourisme...

1.2.3. Place dans l'organisation de l'entreprise

Le ou la titulaire du CAP Esthétique Cosmétique Parfumerie peut exercer son activité en qualité de salarié(e) ou de non salarié(e).

1.2.4. Environnement économique et technique des emplois

Il se caractérise par une évolution du secteur de l'esthétique qui se manifeste :

- dans le secteur de la distribution, par :
 - un accroissement de la taille moyenne des commerces;
 - une forte diversification de l'offre ;

- une organisation des entreprises de distribution en réseau qui a conduit à un raccourcissement des circuits, une réduction des centres de décision (achats, logistique, gestion) et une transformation des modes de communication (recours à l'échange de données informatisées – EDI) ;
 - une offre commerciale plus complexe qui découle d'une forte complémentarité produits-services ;
- dans les autres secteurs, par :
- un accroissement de la taille des instituts de beauté ;
 - une spécialisation de certaines enseignes sur les créneaux de l'épilation, du bronzage, du service rapide sans rendez-vous ;
 - une émergence des SPA faisant appel à du personnel qualifié à la fois au niveau de l'accueil et de la vente de soins et produits ;
 - une offre produits et techniques de soins de plus en plus diversifiée et spécifique nécessitant du personnel à forte adaptabilité ;
 - une émergence des esthéticien(ne)s à domicile.

1.2.5. Conditions générales d'exercice

L'activité s'exerce systématiquement en relation avec la clientèle.

L'activité de l'esthéticien(ne) est conditionnée par la possession du CAP Esthétique Cosmétique Parfumerie (décret n° 98-246 du 2 avril 1998).

La mise à disposition du public de certains appareils émetteurs de rayonnements ultraviolets est soumise au décret n° 2013-1261 du 27 décembre 2013.

En outre, son activité nécessite une présentation soignée et les qualités de comportements et d'attitudes suivantes : discrétion, écoute, courtoisie, empathie.

Le ou la titulaire du CAP Esthétique Cosmétique Parfumerie doit s'attacher à respecter la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité, et adopter les comportements et attitudes conformes en vue de garantir l'hygiène et la sécurité des personnes et des biens.

Les techniques esthétiques de bien-être et de confort sans finalité médicale et l'utilisation de produits cosmétiques ont pour but d'entretenir et d'embellir la peau et les phanères. Elles ne doivent pas être confondues avec les traitements préventifs et curatifs pratiqués par les professionnels de santé.

1.3. Répartition des activités

L'activité du ou de la titulaire du CAP Esthétique Cosmétique Parfumerie est distribuée selon les secteurs d'activités et sa place dans l'organisation de l'entreprise :

- techniques esthétiques ;
- accueil, conseil et vente ;
- organisation et gestion.

2. Perspectives d'évolution

L'évolution professionnelle du ou de la titulaire du CAP Esthétique Cosmétique Parfumerie peut se faire :

- dans l'entreprise par l'élargissement de son activité et sa reconnaissance ;
- par une poursuite d'études ;
- par une formation professionnelle tout au long de la vie.

Fonction exécution de techniques esthétiques

Activité 1 – Réaliser des soins esthétiques, du visage au décolleté

<i>Tâches</i>	<ul style="list-style-type: none">– Installation du ou de la client(e)– Démaquillage– Élaboration d'un diagnostic de peau par observation visuelle, tactile et par questionnaire– Identification des soins esthétiques à exécuter– Réalisation de techniques esthétiques avec produits cosmétiques– Utilisation d'appareils avec ou sans produit – Rédaction d'une fiche client(e) et/ou d'une fiche conseils– Conseil et vente de produits et/ou de services au cours de la prestation– Évaluation du résultat– Évaluation de la satisfaction du client ou de la cliente– Entretien des appareils et matériels
<i>Conditions d'exercice</i>	<p>Moyens et ressources</p> <ul style="list-style-type: none">– Poste de travail équipé– Client(e)– Fichier client(e)s– Modes opératoires– Matériels et appareils et leurs fiches techniques– Produits cosmétiques et leurs fiches techniques– Matériels et produits d'entretien, produits d'hygiène– Règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et d'économie <p>Autonomie</p> <p>Activités réalisées dans le respect des limites de compétences</p>
<i>Résultats attendus</i>	<ul style="list-style-type: none">– Diagnostic de peau exact– Identification correcte des soins à exécuter– Techniques réalisées avec habileté et propreté– Durée d'exécution adaptée– Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et d'économie– Respect du confort du ou de la client(e)– Respect de la réglementation en vigueur– Rédaction correcte de la fiche client(e) et/ou de la fiche conseils – Relations de qualité avec le ou la client(e) : écoute, amabilité, patience et disponibilité – Évaluation correcte du résultat du service et des ventes réalisés– Satisfaction du ou de la client(e)

Activité 2 – Réaliser une épilation

<i>Tâches</i>	<ul style="list-style-type: none">– Installation du ou de la client(e)– Observation des zones à épiler pour diagnostic– Identification du type d'épilation à proposer– Contrôle de la température du produit d'épilation– Réalisation d'une épilation jambes, visage (sourcils, lèvre supérieure, menton...), aisselles– Réalisation d'une épilation « maillot »– Utilisation et réglage des appareils– Utilisation de matériels– Utilisation de produits d'épilation et de produits cosmétiques– Rédaction d'une fiche client(e) et/ou d'une fiche conseils– Conseil et vente de produits et/ou de services au cours de la prestation– Entretien des appareils et matériels– Évaluation du résultat– Évaluation de la satisfaction du client ou de la cliente
<i>Conditions d'exercice</i>	<p>Moyens et ressources</p> <ul style="list-style-type: none">– Poste de travail équipé– Client(e)– Modes opératoires– Matériels et appareils et leurs fiches techniques– Produits d'épilation et produits cosmétiques et leurs fiches techniques– Matériels et produits d'entretien, produits d'hygiène– Règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et d'économie <p>Autonomie</p> <p>Activités réalisées dans le respect des limites de compétences</p>
<i>Résultats attendus</i>	<ul style="list-style-type: none">– Identification adéquate du type d'épilation (diagnostic, test)– Épilation réalisée avec habileté et propreté– Durée d'exécution adaptée– Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et d'économie– Respect du confort du ou de la client(e)– Respect de la réglementation en vigueur– Rédaction correcte de la fiche client(e) et/ou de la fiche conseils– Relations de qualité avec le ou la client(e) : écoute, amabilité, patience et disponibilité– Évaluation correcte du résultat du service et des ventes réalisés– Satisfaction du ou de la client(e)

Activité 3 – Réaliser une prestation bronzage UV

<i>Tâches</i>	<ul style="list-style-type: none"> – Utilisation d'un questionnaire client(e) (prise de médicaments, grossesse, allergie, âge, sensibilité au soleil, date de la dernière exposition...) – Détermination du phototype du ou de la client(e) – Information sur les risques liés à la prestation – Conseil et vente de produits et/ou de prestations conformes à la réglementation en vigueur – Installation du ou de la client(e) en cabine, vérification du port des lunettes – Information sur le fonctionnement de l'appareil – Nettoyage et désinfection du matériel et de l'appareil – Signalement en cas de dysfonctionnement ou de non-conformité de l'appareil – Évaluation du résultat – Évaluation de la satisfaction du ou de la client(e)
<i>Conditions d'exercice</i>	<p>Moyens et ressources</p> <ul style="list-style-type: none"> – Client(e) – Questionnaire client(e) – Modes opératoires – Appareils UV conformes à la réglementation – Lunettes protectrices – Fiches techniques et de maintenance – Produits d'entretien spécifiques – Réglementation en vigueur <p>Autonomie</p> <p>Activités réalisées dans le respect des limites de compétences</p>
<i>Résultats attendus</i>	<ul style="list-style-type: none"> – Adéquation de la prestation au phototype – Respect des modes opératoires – Renseignement correct du questionnaire client(e) – Respect de la réglementation en vigueur (affichage obligatoire...) – Durée d'exécution adaptée – Respect des règles d'hygiène et de sécurité – Respect du confort du ou de la client(e) – Relations de qualité avec le ou la client(e) : écoute, amabilité, patience et disponibilité – Évaluation correcte du résultat du service et des ventes réalisés – Satisfaction du ou de la client(e)

Activité 4 – Réaliser un maquillage, visage et décolleté

<i>Tâches</i>	<ul style="list-style-type: none">– Installation du ou de la client(e)– Identification des attentes du ou de la client(e) : maquillage jour, soir, flash– Diagnostic du type de peau– Observation de la morphologie du visage– Choix des produits (textures et couleurs)– Utilisation de produits cosmétiques– Pose d’accessoires de maquillage (faux cils, strass, paillettes)– Rédaction d’une fiche client(e) et/ou d’une fiche conseils– Conseil et vente de produits et/ou de services au cours de la prestation– Conseils d’application des produits– Entretien du matériel– Évaluation du résultat– Évaluation de la satisfaction du ou de la client(e)
<i>Conditions d’exercice</i>	<p>Moyens et ressources</p> <ul style="list-style-type: none">– Poste de travail équipé– Client(e)– Fiche client(e) et/ou fiche conseils– Modes opératoires– Matériels– Produits cosmétiques et leurs fiches techniques– Règles d’hygiène, d’ergonomie et d’économie <p>Autonomie</p> <p>Activités réalisées dans le respect des limites de compétences</p>
<i>Résultats attendus</i>	<ul style="list-style-type: none">– Diagnostic adapté– Techniques réalisées avec habileté et propreté– Respect des modes opératoires– Renseignement correct de la fiche client(e) et/ou de la fiche conseils– Durée d’exécution adaptée– Respect des règles d’hygiène, d’ergonomie et d’économie– Respect du confort du ou de la client(e)– Rédaction correcte de la fiche client(e) et/ou de la fiche conseils– Relations de qualité avec le ou la client(e) : écoute, amabilité, patience et disponibilité– Évaluation correcte du résultat du service et des ventes réalisés– Satisfaction du ou de la client(e)

Activité 5 – Réaliser des soins esthétiques et des maquillages des mains et des pieds

<i>Tâches</i>	<ul style="list-style-type: none"> – Installation du ou de la client(e) – Identification des attentes du ou de la client(e) – Démaquillage – Observation de la peau et des ongles pour diagnostic – Identification des soins esthétiques à exécuter – Réalisation de techniques esthétiques avec produits cosmétiques – Réparation des ongles – Pose de vernis : maquillage classique ou fantaisie, avec ou sans artifices – Utilisation d'appareils avec ou sans produit – Rédaction d'une fiche client(e) et/ou d'une fiche conseils – Conseil et vente de produits et/ou de services au cours de la prestation – Entretien du matériel – Évaluation du résultat – Évaluation de la satisfaction du client ou de la cliente
<i>Conditions d'exercice</i>	<p>Moyens et ressources</p> <ul style="list-style-type: none"> – Poste de travail équipé – Client(e) – Fichier client(e)s – Modes opératoires – Matériels – Produits cosmétiques et leurs fiches techniques – Règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et d'économie <p>Autonomie</p> <p>Activités réalisées dans le respect des limites de compétences</p>
<i>Résultats attendus</i>	<ul style="list-style-type: none"> – Diagnostic adapté – Identification correcte des soins à exécuter – Techniques réalisées avec habileté et propreté – Respect des modes opératoires – Durée d'exécution adaptée – Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et d'économie – Rédaction correcte de la fiche client(e) et/ou de la fiche conseils – Respect du confort du ou de la client(e) – Relations de qualité avec le ou la client(e) : écoute, amabilité, patience et disponibilité – Évaluation correcte du résultat – Satisfaction du ou de la client(e)

Fonction accueil, conseils et vente

Activité 1 – Accueillir, prendre en charge et prendre congé du ou de la client(e)

<i>Tâches</i>	Accueil téléphonique <ul style="list-style-type: none">– Présentation de l'entreprise et de son interlocuteur– Identification de l'appelant– Identification de la demande– Traitement de la demande Accueil dans le point de vente <ul style="list-style-type: none">– Prise de contact– Identification de la demande– Prise en compte de la demande– Traitement de la demande et/ou prise en charge du client– Démarche de fidélisation– Évaluation de la satisfaction du client ou de la cliente– Prise de congé téléphonique ou dans le point de vente
<i>Conditions d'exercice</i>	Moyens et ressources <ul style="list-style-type: none">– Outils de communication et outils informatiques– Client(e)– Supports papier– Modes opératoires– Outils de fidélisation (carte de fidélité, dose d'essai, tarifs...) Autonomie <p>Activités réalisées dans le respect des limites de compétences</p>
<i>Résultats attendus</i>	<ul style="list-style-type: none">– Présentation physique et vestimentaire soignée et adaptée– Comportement adapté à l'interlocuteur– Attitude avenante– Respect des modes opératoires– Utilisation correcte des outils de communication, des outils informatiques et des supports papier– Relations de qualité avec le ou la client(e) : écoute, amabilité, patience et disponibilité– Satisfaction du ou de la client(e)– Fidélisation du ou de la client(e)

Activité 2 – Conseiller et vendre des produits et/ou des prestations

<i>Tâches</i>	<ul style="list-style-type: none">– Recherche des besoins du ou de la client(e)– Reformulation des besoins du ou de la client(e)– Sélection des produits et/ou des prestations– Présentation des produits et/ou des prestations sélectionnés– Argumentation des produits et/ou des prestations sélectionnés– Réponse aux objections du ou de la client(e)– Conclusion de la vente– Proposition de vente additionnelle de produits et/ou de prestations– Évaluation de la satisfaction du client ou de la cliente
<i>Conditions d'exercice</i>	<p>Moyens et ressources</p> <ul style="list-style-type: none">– Point de vente– Client(e)– Modes opératoires– Assortiment de produits cosmétiques, accessoires et matériels– Fiches techniques et notices– Produits ou matériels de démonstration– Doses d'essai de produits cosmétiques– Règles d'hygiène et d'ergonomie <p>Autonomie</p> <p>Activités réalisées dans le respect des limites de compétences</p>
<i>Résultats attendus</i>	<ul style="list-style-type: none">– Identification correcte des besoins du ou de la client(e)– Proposition de produits et/ou de prestations adaptés– Vente de produits et/ou de prestations adaptés– Respect des modes opératoires– Respect des règles d'hygiène et d'ergonomie– Relations de qualité avec le ou la client(e) : écoute active, empathie, amabilité et disponibilité– Satisfaction du ou de la client(e)

Activité 3 – Mettre en valeur des produits et/ou des prestations

<i>Tâches</i>	<ul style="list-style-type: none">– Sélection du matériel de présentation et des produits à présenter en vitrine, en présentoir, en linéaire...– Disposition et/ou exposition des produits sélectionnés– Nettoyage de l'espace de présentation– Décoration de l'espace de présentation– Affichage des prix – Mise en valeur des supports publicitaires
<i>Conditions d'exercice</i>	<p>Moyens et ressources</p> <ul style="list-style-type: none">– Point de vente (vitrine, présentoir, linéaire...)– Matériels de présentation– Modes opératoires– Éléments de décoration, produits, factices– Réglementation de l'affichage des prix en vigueur <p>Autonomie</p> <p>Activités réalisées dans le respect des limites de compétences</p>
<i>Résultats attendus</i>	<ul style="list-style-type: none">– Présentation respectant l'équilibre des volumes, des tailles, des couleurs– Utilisation rationnelle et esthétique des matériels de présentation– Respect des modes opératoires – Respect de la réglementation de l'affichage des prix en vigueur

Fonction – Organisation et gestion

Activité 1 – Gérer les rendez-vous

<i>Tâches</i>	<ul style="list-style-type: none">– Identification de la demande du client– Repérage des contraintes– Proposition et reformulation du rendez-vous– Tenue du planning d'utilisation des cabines– Tenue du planning des rendez-vous
<i>Conditions d'exercice</i>	<p>Moyens et ressources</p> <ul style="list-style-type: none">– Planning informatisé ou non– Carte de rendez-vous– Horaire du personnel– Client(e)– Liste des prestations (durée, disponibilité des cabines et des appareils) <p>Autonomie</p> <p>Autonomie dans l'exécution des tâches</p>
<i>Résultats attendus</i>	<ul style="list-style-type: none">– Identification correcte de la demande du ou de la client(e)– Prise en compte cohérente des contraintes (durée de la prestation, locaux, matériel, personnel)– Proposition pertinente de rendez-vous– Indication sans erreur, complète et lisible des éléments du rendez-vous

Activité 2 – Gérer les stocks

<i>Tâches</i>	<ul style="list-style-type: none"> – Mise à jour des fiches de stock informatisées ou non – Participation aux travaux d’inventaire – Évaluation de la consommation et déclenchement du réassortiment – Préparation de la commande pour le réassortiment – Réception des produits et des appareils – Contrôles qualitatif et quantitatif des produits et des appareils – Étiquetage des prix – Rangement en réserve et/ou en point de vente
<i>Conditions d'exercice</i>	<p>Moyens et ressources</p> <ul style="list-style-type: none"> – Fiches de stock informatisées ou non – Fiches d’inventaire informatisées ou non – Local et mobilier adaptés – Catalogues et tarifs fournisseurs – Matériels d’étiquetage – Bons de livraison, bons de commande – Stock de sécurité – Documents de suivi des ventes – Règles de gestion de stock – Règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie – Réglementation relative à l’étiquetage des prix et à l’information du consommateur <p>Autonomie</p> <p>Autonomie dans l’exécution des tâches</p>
<i>Résultats attendus</i>	<ul style="list-style-type: none"> – Enregistrement correct des mouvements de stock – Comptage exact des produits – Renseignement des fiches d’inventaire – Évaluation pertinente des produits à commander – Respect des procédures de commande – Vérification correcte de la conformité entre bon de livraison et bon de commande – Adéquation entre le prix étiqueté et le prix de vente choisi – Respect des règles de gestion de stock – Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie – Respect de la réglementation relative à l’étiquetage des prix et à l’information du consommateur

Activité 3 – Gérer le poste de travail

<i>Tâches</i>	<ul style="list-style-type: none">– Nettoyage et désinfection du poste de travail– Choix des produits et des matériels– Installation du poste de travail– Vérification de l'état des produits – Vérification de l'état et du fonctionnement des appareils et des équipements– Signalement des états défectueux et des dysfonctionnements– Veille de l'approvisionnement des produits de cabine– Remise en état du poste de travail
<i>Conditions d'exercice</i>	<p>Moyens et ressources</p> <ul style="list-style-type: none">– Espaces pour les techniques esthétiques– Protocole de nettoyage et de désinfection– Produits d'entretien et produits de désinfection– Produits de cabine et leurs fiches techniques– Appareils et leurs fiches techniques– Instruments et consommables– Document de signalement des anomalies– Règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et d'économie <p>Autonomie</p> <p>Autonomie dans l'exécution des tâches</p>
<i>Résultats attendus</i>	<ul style="list-style-type: none">– Respect des protocoles de nettoyage et de désinfection– Choix des produits, des matériels et des consommables adapté à la prestation prévue– Disposition ordonnée et rationnelle du poste de travail– Transmission du signalement précis et complet des anomalies– Adéquation de l'approvisionnement des produits de cabine aux besoins – Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et d'économie

Activité 4 – gérer les encaissements

<i>Tâches</i>	<ul style="list-style-type: none">– Enregistrement des différentes ventes de prestations et/ou de produits– Établissement d'un ticket de caisse et/ou d'une facture de prestations et/ou de produits– Encaissement– Vérification des modes de règlement
<i>Conditions d'exercice</i>	<p>Moyens et ressources</p> <ul style="list-style-type: none">– Client(e)– Point d'encaissement– Tarifs des produits et des prestations– Tickets de caisse ou factures– Règles de délivrance de la facture– Procédures d'encaissement <p>Autonomie</p> <p>Autonomie dans l'exécution des tâches</p>
<i>Résultats attendus</i>	<ul style="list-style-type: none">– Enregistrement sans erreur des ventes de prestations et/ou de produits– Respect des règles de délivrance de la facture– Respect des procédures d'encaissement– Adéquation entre le montant facturé et le montant encaissé