

BAC PRO MÉTIERS DE LA BEAUTÉ ET DU BIEN-ÊTRE  
DE ..... A .....

# CONTEXTE PROFESSIONNEL N°1

## AJ TENDANCE

Cet espace est situé dans la rue commerçante d'une ville en zone rurale.

Sa superficie est d'environ 60 m<sup>2</sup>. Mathilde, titulaire du BTS Métiers de l'Esthétique Cosmétique Parfumerie et Audrey titulaire du BTS Métiers de la coiffure sont associées depuis la création de l'entreprise.

AJ Tendance propose différents espaces au sein d'un même local, on y trouve un espace coiffure, un espace barbier, un espace onglerie et un espace esthétique.



La clientèle aussi bien masculine que féminine est diversifiée, allant des enfants aux personnes séniors.

CATÉGORIES SOCIO PROFESSIONNELLES	TYOLOGIE CLIENTÈLE	SERVICES PLUS
<p>Cadres supérieurs</p> <p>Employés</p> <p>Étudiants</p>	<p>65% femmes</p> <p>30 % hommes</p> <p>5 % enfants</p>	<p>Un espace mariage</p> <p>Un espace relooking</p> <p>Un espace Barbier</p> <p>Langues parlées : français, anglais, espagnol, LSF</p>



### LES MARQUES PARTENAIRES

KÉRASTASE  
PARIS

Schwarzkopf  
PROFESSIONAL

L'ORÉAL  
PROFESSIONNEL  
PARIS

CIRÉPIL  
BY PERRON RIGOT  
PARIS



MARY COHR  
PARIS

ARTDECO

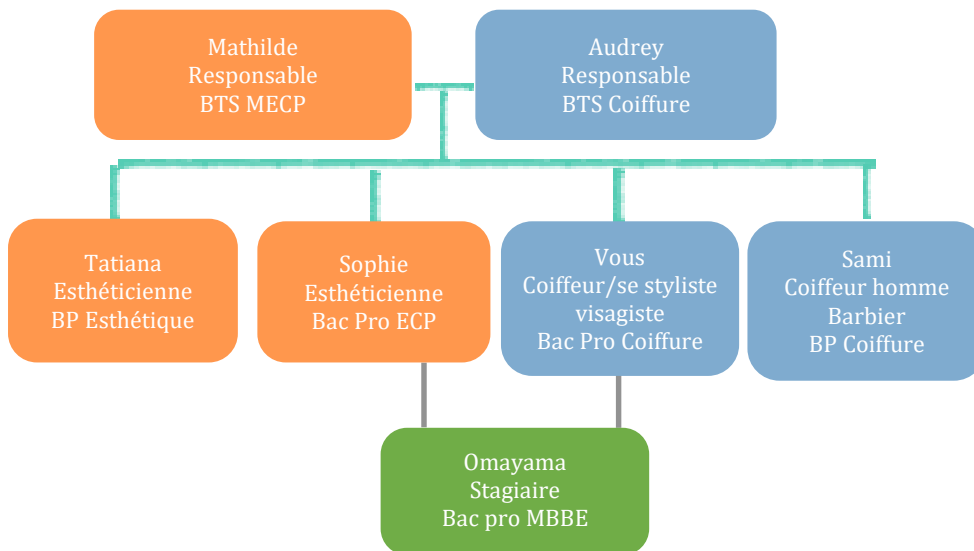
### Salon AJ Tendance



# BAC PRO MÉTIERS DE LA BEAUTÉ ET DU BIEN-ÊTRE DE ..... A .....

## SITUATIONS PROFESSIONNELLES

Ces différents espaces sont animés par une équipe compétente dotée du savoir, du savoir-faire et de l'expérience qui permettent de conseiller au mieux l'ensemble des clients pour satisfaire au mieux leurs envies du moment.



### 1<sup>ère</sup> situation professionnelle

Pour son anniversaire, les amies de Madame Dubois lui ont offert une carte cadeau qui comprend :

- un diagnostic personnalisé en coiffure et en esthétique,
- un soin nettoyant de la peau,
- un modelage des mains,
- un shampoing-brushing
- un maquillage flash,
- une pose de vernis.

En attendant sa prise en charge, la cliente découvre les différents espaces professionnels et la carte des prestations. Mathilde l'informe qu'elle projette de mettre en place un « Make up bar » dans l'espace beauté bien-être. Madame Dubois apprécie le comportement très professionnel adopté par l'équipe.

### 2<sup>ème</sup> situation professionnelle

Vous recevez deux amies, Mesdames Panier et Martinez qui ont rendez-vous. Mathilde et Audrey ont réparti l'organisation des services à réaliser. Mme Panier sera prise en charge pour raviver sa couleur et sa coupe. Elle en profitera pour tester le « Make up bar » et réaliser un maquillage flash et une pose de vernis.

Mme Martinez sera prise en charge pour l'épilation des 1/2 jambes et des aisselles.

## Séances coiffure



### Séance 1 :

**Le parcours client de Mme Dubois : ACCUEIL ⇨ DIALOGUE ⇨ DIAGNOSTIC**

#### A) ACCUEIL

Omayama (stagiaire BAC PRO MBBE), accueille chaleureusement madame Dubois et l'installe confortablement à l'espace attente.

En attendant sa coiffeuse, madame Dubois observe l'agencement de la zone dédiée aux prestations coiffure.

⇨ **ACTIVITÉ 1** : les zones de travail de l'espace coiffure

1.1 Entourer sur le plan les différents espaces dédiés aux prestations de coiffure.



*L'équipe du salon AJ Tendances a suivi une formation auprès de « Schwarzkopf Professional » pour mettre en place différentes techniques garantissant un rapport privilégié avec les clients tout en les mettant en confiance.*

⇨ **ACTIVITÉ 2** : un accueil réussi

2.1 Identifier trois recommandations liées à l'accueil du client à l'aide de l'annexe 1/ « **Votre Guide pour un Diagnostic pertinent** »

- ✓ .....
- ✓ .....
- ✓ .....

## B) DIALOGUE

Vous vous présentez auprès de madame Dubois et lui expliquez que vous allez vous occuper d'elle pour le diagnostic personnalisé suivi du brushing. Afin de recueillir au mieux les attentes de votre cliente, vous la questionnez sur sa routine capillaire.

⇒ ACTIVITÉ 3 : la recherche des besoins

### Doc 2 / Les différents types de questions

Les questions ouvertes « QO »	Elles sont à <b>privilégier</b> . Elles permettent au client d'exprimer et d'expliquer ses attentes ; elles ouvrent un dialogue avec le client. (Qu'est-ce que... Que... Comment...)
Les questions fermées « QF »	Permettent d'avoir une réponse précise (exemple « oui », ou « non », une date, un lieu...)
Les questions alternatives « QA »	Incitent le client à faire un choix entre plusieurs propositions.

3.1 **Proposer** des exemples de questions adaptées au dialogue mené avec madame Dubois en vous aidant du document 2 et du paragraphe de l'annexe1 portant sur la recherche des attentes du client.

Questions ouvertes	<ul style="list-style-type: none"><li>• .....</li><li>• .....</li><li>• .....</li><li>• .....</li></ul>
Questions fermées	<ul style="list-style-type: none"><li>• .....</li><li>• .....</li><li>• .....</li><li>• .....</li></ul>
Questions alternatives	<ul style="list-style-type: none"><li>• .....</li><li>• .....</li><li>• .....</li><li>• .....</li></ul>




### C) DIAGNOSTIC

Suite au dialogue mené avec votre cliente, vous avez recensé un grand nombre d'informations. Pour compléter vos données et proposer un service adapté à votre cliente vous allez réaliser un diagnostic approfondi.

A l'œil et au toucher, le cuir chevelu de Mme Dubois est sec et présente quelques squames volatiles. La chevelure est naturelle et présente des cheveux fins et souples. Les longueurs sont ternes, rêches et difficilement démêlables. Les pointes présentent des fourches sur 2 cm.

⇒ **ACTIVITÉ 4** : Examen capillaire de Madame Dubois.

4.1 **Compléter** la fiche diagnostic à partir des données mentionnées précédemment.

FICHE DIAGNOSTIC			
INFORMATIONS GÉNÉRALES	Nom du client (e) : .....		Date : .....
	Nom du coiffeur (se) : .....		
	Date du dernier shampooing : ..... Rituel capillaire : .....		
CE QUE JE VOIS			
CUIR CHEVELU 	<input type="checkbox"/> <b>SAIN</b> (souple, rosé) <input type="checkbox"/> <b>SEC</b> (tendu, sensible, terne) <input type="checkbox"/> <b>GRAS</b> (rougeâtre, brillant, luisant) <input type="checkbox"/> <b>PELLICULEUX</b> (présence de squames blanches) <input type="checkbox"/> <b>IRRITÉ</b> (présence de rougeur, d'irritation) <input type="checkbox"/> <b>PORTEUR D'AFFECTION</b> (présence de plaques, de boutons, de psoriasis)		
CHEVEUX 	<b>Nature (épaisseur et texture)</b>	<input type="checkbox"/> <b>SAINS</b> <input type="checkbox"/> <b>SECS</b> <input type="checkbox"/> <b>FINES</b> <input type="checkbox"/> <b>SOUPLES</b> <input type="checkbox"/> <b>TERNES</b> <input type="checkbox"/> <b>GROS</b> <input type="checkbox"/> <b>LISSES /RAIDES</b> <input type="checkbox"/> <b>BRILLANTS</b> <input type="checkbox"/> <b>MOYENS</b> <input type="checkbox"/> <b>FRISES/ CREPUS</b> <input type="checkbox"/> <b>PORTEURS D'ANOMALIES</b>	
	<b>État des cheveux</b>	<input type="checkbox"/> <b>NATURELS</b> <input type="checkbox"/> <b>COLORÉS</b> : a subi une transformation chimique au niveau de la couleur <input type="checkbox"/> <b>DÉCOLORÉS ET/OU MÉCHÉS</b> : a subi une transformation chimique plus claire au niveau de la couleur <input type="checkbox"/> <b>PERMANENTÉS OU DÉFRISÉS</b> : a subi une transformation chimique au niveau de la forme des cheveux <input type="checkbox"/> <b>AUTRE</b> : .....	
	CE QUE JE SENS		
			
<input type="checkbox"/> Sains <input type="checkbox"/> Sensibilisés <input type="checkbox"/> Très sensibilisés		<input type="checkbox"/> Sains <input type="checkbox"/> Sensibilisés <input type="checkbox"/> Très sensibilisés	
<input type="checkbox"/> Sains <input type="checkbox"/> Sensibilisés <input type="checkbox"/> Très sensibilisés		<input type="checkbox"/> Sains <input type="checkbox"/> Sensibilisés <input type="checkbox"/> Très sensibilisés	

## LE DIAGNOSTIC



⇒ **Objectif général** : Réaliser un diagnostic en vue d'un service.

Pour réaliser un diagnostic dans de bonnes conditions, il est indispensable d'avoir au préalable mis le client en confiance lors de la phase d'accueil.

Un accueil réussi passe par le sourire, le regard, la personnalisation du bonjour et une prise en charge rapide.

**Les enjeux d'un diagnostic réussi sont nombreux :**

- ✓ Une coupe adaptée à la forme du visage et aux cheveux
- ✓ Des produits d'hygiène adaptés au cuir chevelu et aux cheveux
- ✓ La satisfaction et la fidélisation du client

**Le diagnostic se fait en plusieurs étapes :**

- a) Désinfection des mains avant de toucher le client.
- b) Observer et toucher le cuir chevelu et les cheveux
- c) Dialoguer pour recenser les attentes du client
- d) Pratiquer l'écoute active
- e) Proposer un(des) service (s) ou de produit (s) adapté (s) aux attentes et aux besoins.



Le diagnostic se fait majoritairement fait à l'œil nu, mais certains salons spécialisés dans le diagnostic sont équipés d'appareil comme le « trichoscope » de chez Eugene Perma ou le sébumètre pour déterminer le taux de sébum du cuir chevelu et des cheveux.



<https://cutt.ly/rwuwKFA>



<https://cutt.ly/6wuwZQq>



<https://cutt.ly/fwuwBoy>



<http://urlr.me/YGPnT>

Les salons équipés d'appareils saisissent les données des clients dans un logiciel capable d'imprimer le diagnostic personnalisé accompagné d'une proposition de traitement.

Les fiches diagnostic « manuscrites » sont peu utilisées en salon. La majorité des coiffeurs réalisent cet acte sans support papier.

## Votre Guide pour un Diagnostic pertinent

Les diagnostics offrent au coiffeur plus que la simple opportunité de découvrir quel style le client veut avoir.

Ils vous offrent la chance de développer un rapport privilégié avec les clients et de les mettre en confiance. L'équipe ASK de Schwarzkopf, présente différents moyens d'établir une communication avec le client à chaque étape de son passage en salon.



### Un Début Positif

À partir du moment où un client entre dans votre salon, le dialogue s'établit et un accueil chaleureux est essentiel pour qu'il se sente à l'aise. Voici quelques moyens d'accompagner votre client depuis la porte d'entrée jusqu'à un fauteuil, en douceur :

- Accueillez la cliente d'un sourire et, si vous la connaissez déjà, en l'appelant par son nom. Si vous ne la connaissez pas, présentez-vous
- Si vous n'êtes pas prêt à vous occuper d'elle immédiatement, prenez acte de sa présence d'un mouvement de la tête ou d'un sourire. Indiquez-lui le temps probable d'attente.

### Le Fauteuil

Une fois que le client est assis, vous pouvez chercher à en savoir plus sur ses attentes. Chaque client est différent et certains ont besoin de plus d'encouragements pour exprimer leurs souhaits. Avoir des questions ouvertes, déjà préparées, qui aident le client à exprimer ses besoins peut s'avérer très utile pour engager la conversation.

### Que souhaitez-vous réaliser avec vos cheveux aujourd'hui ?

Est-ce que la cliente souhaite le même service que la dernière fois ou une coupe nouvelle ? Cette question met en lumière les attentes sur lesquelles vous allez travailler.

### Quels styles et couleurs vous plaisent ?

Cela vous permet de découvrir les souhaits et les options envisagées par le client, qui pourraient ne pas avoir assez confiance en soi pour parler directement de ses cheveux.

### Souhaitez-vous parcourir des magazines pour trouver l'inspiration ?

Parcourir le Book **Essential Looks** peut aider à briser la glace et vous permettre de vous impliquer dans la recherche d'inspiration.

### Est-ce que remplir un questionnaire pourrait vous aider ?

Certains clients sont plus à l'aise avec un questionnaire structuré, notamment s'il se sent oppressé de devoir répondre à des questions en face à face. Souvenez-vous toujours que chaque client est unique.

### À quelle fréquence vous lavez-vous les cheveux ?

Cela vous donne des informations importantes sur les habitudes de soin et le type de cheveux de votre client.

Les questions sont des outils très utiles pour établir les attentes, mais ce qui est plus important, c'est votre capacité à écouter et à transcrire les informations que le client vous donne. Plus vous le comprenez, plus vous serez capable de le rassurer et de lui proposer des choix en adéquation avec ses attentes.

Nous avons réuni différentes techniques :

- Asseyez-vous de préférence face à elle, votre regard au niveau du sien. Cette position témoigne de votre ouverture d'esprit et de l'attention que vous lui portez
- Répétez les points clés que vous avez pu relever dans ce que le client vous a expliqué.
- Analysez **le type de cheveux du client**, sa personnalité, son style et ses caractéristiques physiques. (Ces indices implicites peuvent être une mine d'informations).