

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE DE FORMATION

**METIERS DES SOINS DE BEAUTE ET DU CORPS :
SERVICE A LA CLIENTELE – INITIATION**

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE INFERIEUR DE TRANSITION

<p>CODE : 83 01 05 U 11 D2 CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 805 DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</p>
--

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 04 février 2010,
sur avis conforme de la Commission de concertation**

**METIERS DES SOINS DE BEAUTE ET DU CORPS :
SERVICE A LA CLIENTELE – INITIATION
ENSEIGNEMENT SECONDAIRE INFERIEUR DE TRANSITION**

1. FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité de formation doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et, d'une manière générale, des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

Cette unité de formation vise à permettre à l'étudiant de développer des compétences de base pour l'accueil de la clientèle.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

En pratique de la langue française,

face à des situations courantes de communication

- ◆ répondre à des questions orales sollicitant des informations explicites en s'exprimant d'une manière compréhensible :
 - ◆ se présenter et donner ses coordonnées ;
 - ◆ expliquer sa motivation pour la formation ;
- ◆ lire et décoder des consignes simples de sécurité.

En mathématiques,

- ◆ utiliser les quatre opérations fondamentales ;
- ◆ opérer sur des nombres naturels et décimaux limités au millième.

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Certificat d'études de base (C.E.B.)

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Certificat d'études de base (CEB).

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE DE FORMATION

3.1. Dénomination des cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Communication orale et écrite orientée vers les services	CT	B	32
Pratique de l'accueil et du service à la clientèle	PP	L	32
3.2. Part d'autonomie		P	16
Total des périodes			80

4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

4.1 Communication orale et écrite orientée vers les services

face à situations–problèmes d'accueil et de communication à la clientèle pour une entreprise de production de services donnée,

- ◆ d'analyser les différents types de services sollicités par la clientèle :
 - pour les produits mis en vente :
 - modes d'application, d'utilisation et de conservation,
 - précautions à prendre, mesures de sécurité,
 - choix, rapport qualité-prix ;
 - pour les services :
 - l'utilité, les modes opératoires, les avantages, les critères de choix,
 - le coût, le délai,... ;
- ◆ sur le plan de la déontologie :
 - d'adopter des comportements respectueux des règles de politesse et de déontologie (formulation des phrases, ton, questionnement, attitudes, tenue vestimentaire, discrétion, respect,...) ;
- ◆ de produire des messages adaptés aux divers contextes du service à la clientèle :
 - prendre des rendez-vous ;
 - communiquer le report d'un rendez-vous (au client ou à un responsable) ;
 - prendre en charge correctement une communication téléphonique :
 - se présenter, questionner et répondre d'une manière précise et adaptée ;
 - prendre des notes lors de la communication et en reporter les informations essentielles (oralement ou par écrit) à un responsable ;
 - réagir positivement à une réclamation ;
 - communiquer le coût d'un service, le prix d'un produit d'après un tarif ;
 - estimer les délais des services (attente, durée du service, disponibilité du matériel,...) ;
 - présenter un produit, un service ;

- ◆ utiliser des ouvrages de référence (dictionnaires, ouvrages techniques, catalogues, revues, ...)
- ◆ effectuer les opérations suivantes en utilisant les moyens techniques mis à disposition et vérifier la pertinence du résultat :
 - calculer le coût d'un service, d'un produit ;
 - encaisser et rendre la monnaie.
- ◆ expliciter les principaux accidents susceptibles d'être rencontrés dans l'exercice de leur fonction et les réactions à adopter ;

4.2 Pratique de l'accueil et du service à la clientèle,

Dans le respect des règles de déontologie, mettre en œuvre les comportements suivants :

- ◆ saluer, se présenter avec aisance ;
- ◆ solliciter et favoriser la communication ;
- ◆ adapter ses attitudes aux situations rencontrées;
- ◆ développer des notions de base de secourisme adaptées aux métiers des soins de beauté et du corps.

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le **seuil de réussite**, l'étudiant devra prouver qu'il est capable :

Dans le respect des règles de déontologie et face à des situations de communication,

- ◆ de produire des messages écrits et oraux appropriés :
 - mettre en œuvre dans le contexte de l'accueil et de la production de services, les comportements suivants :
 - adopter une tenue vestimentaire correcte,
 - saluer, se présenter avec aisance,
 - solliciter et favoriser la communication,
 - adapter ses attitudes à la situation rencontrée.
 - identifier le contexte de la communication et choisir le ton, la formulation et le vocabulaire le mieux adapté en faisant preuve :
 - de clarté et de précision dans l'expression,
 - de sollicitude et de respect .
 - prendre en charge correctement une communication téléphonique ;
- ◆ d'expliquer en utilisant les termes techniques adéquats :
 - la finalité d'un service,
 - les spécificités d'un produit.
- ◆ de prendre des rendez-vous et de communiquer le report d'un rendez-vous (au client ou à un responsable) ;
- ◆ de développer des notions de secourisme adaptées aux métiers des soins de beauté et du corps.

Pour la détermination du **degré de maîtrise**, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ la qualité de l'écoute,
- ◆ la qualité de la communication écrite et orale,
- ◆ la pertinence dans l'utilisation des termes techniques.

6. CHARGE(S) DE COURS

Un enseignant ou un expert

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en notions de secourisme en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière