

Techniques de conseil en image à distance

Référentiel de compétences	Référentiel d'évaluation	
	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
C1. Préparer une prestation de conseil en image en vidéo-conférence avec un client en s'assurant du fonctionnement des outils numériques utilisés, en ajustant les éléments visuels et sonores et en veillant à la bonne organisation des éléments de présentation, afin de créer un environnement propice à un échange qualitatif favorisant l'expérience client.	<p>Mise en situation professionnelle Le candidat doit effectuer une prestation de conseil en image tout le long de l'épreuve.</p> <p>Le rôle du client sera interprété par un jury évaluateur.</p> <p>Le candidat sera évalué sur sa capacité à préparer son intervention en ligne.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il doit choisir une plateforme pour sa conférence vidéo et en justifier son choix. - Il doit s'assurer que les conditions techniques pour la prestation sont optimales - Il doit partager son écran avec le jury afin de prouver que ses documents/supports/outils de présentation sont prêts pour sa prestation. 	<p>L'organisation du RDV à distance est validée si :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La plateforme choisie est simple à utiliser pour le client. - Des tests ont été effectués en début d'épreuve (Le candidat partage son écran, il teste les paramètres audio, vidéo, la boîte de dialogue instantanée...) - Une plateforme adaptée aux personnes en situation de handicap est proposée (Le candidat présente la plateforme utilisée et prouve qu'elle est adaptée aux PSH, possibilité de changer les lettrages, sous-titrage disponible, options du son adaptées...) - Les documents/supports/outils de présentation sont prêts pour la prestation. (Il partage son écran et fait défiler les différents documents, supports et outils qu'il va présenter et utiliser durant l'épreuve de mise en situation professionnelle...)
C2. Adapter ses moyens de communication et ses conseils aux personnes en situation de handicap en veillant à recueillir leurs besoins spécifiques afin de leur délivrer une prestation inclusive et qui répond à leurs attentes.	<p>Évaluation par le jury Le candidat est interrogé par le jury sur comment il adapte ses prestations de conseil en image en ligne aux personnes en situation de handicap.</p> <p>Il devra démontrer qu'il est en mesure :</p> <ul style="list-style-type: none"> - D'identifier différents types de handicap. - De proposer des moyens de communication adaptés. - De délivrer des conseils sur-mesure et adaptés aux différents types de handicap 	<p>L'évaluation du candidat est validée si :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il décrit différents types de handicap et peut identifier les besoins spécifiques liés à chacun - Il propose différents moyens et canaux de communication pour interagir avec des personnes en situation de handicap - Les pistes proposées pour adapter sa prestation sont cohérentes et étayées. - Des exemples de conseils et suggestions adaptés au handicap sont énoncés
C3. Analyser les besoins du client en utilisant des outils d'analyse adaptés (disc, sacol etc...) et des questionnaires orientés sur ses motivations, son mode de vie, son environnement socio-professionnel, ses habitudes d'image, tout en tenant compte de ses remarques et suggestions, afin d'établir des objectifs (en utilisant la méthode SMART) d'image adapté à ses demandes et attentes.	<p>Mise en situation professionnelle Le jury évaluateur qui interprète le rôle du client fait savoir au candidat que la prestation de conseil en image débute.</p> <p>Le candidat devra effectuer un partage d'écran afin que les autres membres du jury puissent évaluer les outils d'analyse utilisés pour l'ensemble de l'épreuve.</p> <p>Le candidat sera évalué sur sa capacité à recueillir les informations nécessaires pour identifier les besoins et attentes de son client afin d'établir les objectifs d'image</p>	<p>La performance du candidat est validée si :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les outils d'analyse utilisés pour identifier les objectifs du client sont adaptés aux informations recueillies (Le candidat utilise la matrice qui correspond aux objectifs concrets du client ex : SACOL, DISC...) - Les questions posées au client sont bien en rapport avec ses motivations, son mode de vie, son environnement socio-professionnel, ses habitudes d'image... - Il fait preuve d'écoute active et de bienveillance (ne coupe pas la parole, reformule, valide, pas de supposition, ne juge pas, n'interprète pas...)

Techniques de conseil en image à distance

		<ul style="list-style-type: none"> - Il donne le temps à son interlocuteur de formuler ses besoins/réponses - Il tient compte des remarques de son interlocuteur... - Il propose et élabore des objectifs SMART pour passer à la suite de prestation
<p>C4. Déterminer les caractéristiques colorimétriques, morphologiques (silhouette, visage) essentielles de la personne en utilisant des questionnaires spécifiques et outils d'analyse faciale et morphologique, en communiquant la méthode utilisée de façon professionnelle, compréhensible, afin d'établir son diagnostic d'image</p>	<p>Mise en situation professionnelle Toujours dans un contexte de prestation de conseil en image, le candidat devra établir un diagnostic colorimétrique et morphologique de son client.</p> <p>Au cours de cet échange avec le jury évaluateur interprétant le rôle du client, le candidat devra :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Questionner le client - Effectuer une analyse faciale et morphologique - Communiquer la méthode utilisée de façon professionnelle et compréhensible - Recueillir les impressions du client sur la méthode pour établir le diagnostic 	<p>La performance du candidat est validée si :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les questions posées au candidat sont en rapport avec la colorimétrie, le visagisme et la morphologie - Les outils utilisés visent bien à analyser tous les critères colorimétrie, de visagisme et de morphologie (ex : 4 critères colorimétriques du visage cheveux, peau, yeux, barbes, coloration éventuelle, 10 critères pour la morphologie silhouette, 8 critères pour la morphologie du visage). - Un diagnostic est effectué et la méthode utilisée est communiquée en des termes compréhensibles pour le client, en faisant preuve de bienveillance et étant positif. - Les impressions du client sont recueillies, un temps de parole lui est donné sans être coupé, ses remarques sont valorisées et prises en compte -
<p>C5. Transmettre le diagnostic image au client en veillant à prendre en compte les remarques de son interlocuteur tout faisant preuve de professionnalisme et bienveillance afin de le faire adhérer aux conseils en vue d'atteindre l'objectif visé.</p>	<p>Mise en situation professionnelle Toujours dans un contexte de prestation de conseil en image, le candidat est évalué sur sa capacité à communiquer les résultats du diagnostic image client de façon compréhensible et à le faire adhérer aux conseils</p> <p>Il devra communiquer et échanger au sujet du diagnostic de conseil en image avec le jury évaluateur interprétant le rôle du client.</p> <p>Au cours de cet échange le candidat devra :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présenter le diagnostic en image à son client et lui communiquer toutes les informations en lien avec l'objet de la prestation - Il devra tenir compte des remarques et questions du client et proposer des solutions - Il devra argumenter de sorte à faire adhérer le client aux conseils 	<p>La performance du candidat est validée si :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il adopte un discours clair, objectif, positif et motivant - Il utilise un vocabulaire adapté à la compréhension de son interlocuteur - Il fait preuve d'écoute active et adopte une attitude invitant à l'échange - Il valorise les remarques et questions de son interlocuteur et lui donne son temps de parole - Il s'assure que tout est clair et que le client est d'accord - Il arrive à se faire entendre, les arguments utilisés sont pertinents, traitent les éventuelles remarques et étayés par des visuels sans ambiguïté ou interprétation - Le candidat renvoie une image authentique et assertive (il a une attitude confiante, des propos objectifs sans jugement, il inspire confiance)

Techniques de conseil en image à distance

		<ul style="list-style-type: none"> - Il maintient le contact visuel avec la caméra pour montrer au client que son attention est focalisée sur lui
<p>C6. Proposer une sélection sur les éléments constituant l'image (vêtements, accessoires, coiffure, maquillage, lunettes) à l'aide de magasins en ligne, book et outils digitaux (lunettes, coiffure, maquillage), en illustrant la sélection par ses conseils, en écoutant activement les éventuelles remarques afin de délivrer à son client une proposition adaptée à ses besoins et atteindre l'objectif d'image visé</p>	<p>Mise en situation professionnelle Toujours dans un contexte de prestation de conseil en image, le candidat devra proposer une sélection de produits et conseils en coiffure maquillage en lien avec les informations transmises par le jury évaluateur interprétant le rôle du client.</p> <p>Au cours de cet échange le candidat devra :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proposer une sélection au client interprété par le jury évaluateur à distance : 3 tenues, 2 lunettes, 2 coupes de cheveux, 1 éventuel maquillage, 1 éventuel conseil barbe - Adapter sa sélection aux remarques du client - Susciter l'adhésion du client 	<p>La performance du candidat est validée si :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La démonstration faite au client est bien organisée, de qualité et en lien avec le diagnostic effectué - Les propositions de vêtements, coiffures, lunettes, barbe et maquillage sont justifiés, valorisants et appuyés par des supports visuels (magasins en ligne, essayages lunettes, cheveux, maquillage à l'aide d'outils virtuels) - Les remarques du client sont entendues et prises en compte - L'ensemble de la prestation permet d'atteindre l'objectif fixé - Sa communication para verbale et non verbale (ton de voix chaleureux, regard vers la caméra plutôt que l'écran, gestes ouverts, ancrage solide, débit de parole adapté) - Sa communication est objective (aucune supposition, jugement...)
<p>C7 Réaliser un bilan de la prestation, en récapitulant à l'oral les conseils principaux, puis en élaborant un rapport digital personnalisé afin de faciliter la mise en œuvre des actions d'amélioration ou changement d'image</p>	<p>Modalité 1 : Mise en situation professionnelle Toujours dans un contexte de prestation de conseil en image, le candidat devra réaliser le bilan de son entretien avec le jury évaluateur interprétant le rôle du client.</p> <p>Au cours de cet échange le candidat devra :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Faire un récapitulatif des points principaux abordés tout au long de la prestation - Confirmer avec le client la sélection des produits et conseils en coiffure et maquillage - Recueillir les feedbacks client <p>Modalité 2 : Dossier professionnel Afin de valider cette compétence dans son intégralité le candidat devra transmettre un rapport digital/numérique au jury dans les 24h qui suivent l'évaluation.</p>	<p>Critères d'évaluation de la modalité 1 : La performance du candidat est validée si :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le récapitulatif est claire, concis et validé par le client - La sélection des produits et conseils est validée par le client - En cas de non-validation de certains produits et conseils le candidat propose des solutions adaptées - Les feedbacks sur l'ensemble de la prestation sont recueillis auprès du client <p>Critères d'évaluation de la modalité 2 : Le rapport digital/numérique du candidat est validé si :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il est rendu dans le délai imparti - Le document est soigné et comprend l'ensemble des conseils et sélections présentées au cours de la prestation de conseil en image (La palette de couleur, les captures d'écran des tenues validées, des éventuelles coiffure, barbe..et les liens des sites marchands en ligne pour qu'il puisse effectuer ses achat)

Techniques de conseil en image à distance

		<ul style="list-style-type: none">- La présentation du document est de qualité, avec une belle charte graphique, des visuels soignés, sans fautes d'orthographe.
--	--	--