

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 18231**

### Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Responsable de salon de coiffure

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) de la coiffure et des professions connexes - Conseil national des entreprises de la coiffure (CNEC) ; Union nationale des entreprises de coiffures (UNEC)	Président

### Niveau et/ou domaine d'activité

#### Convention(s) :

3159 - Coiffure

#### Code(s) NSF :

336w Commercialisation

#### Formacode(s) :

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le CQP Responsable de Salon de Coiffure vise à occuper la fonction de manager au sein d'un salon de coiffure, ainsi défini par les partenaires sociaux : « le manager a notamment pour missions principales de distribuer, de gérer et de contrôler le travail de l'équipe dont il a la responsabilité. Egalement, il stimule et motive son équipe, gère l'établissement dans lequel il exerce ses fonctions afin d'appliquer la politique commerciale définie par l'entreprise. Le manager exerce ses responsabilités de manière autonome mais avec obligation d'en rendre compte suivant une fréquence déterminée en collaboration avec son supérieur hiérarchique. Le manager doit être capable de mettre en œuvre les stratégies définies avec et par le dirigeant afin de réaliser les objectifs assignés à l'établissement ».

Le titulaire est capable de :

Organiser l'activité de l'équipe afin de répondre efficacement aux demandes des clients au sein d'un salon de coiffure :

- Planifier et répartir les tâches au sein d'une équipe selon l'activité du salon de coiffure, les ressources humaines disponibles et dans le respect de la réglementation en vigueur.

- Le cas échéant ajuster le planning en fonction de l'activité du salon et des événements particuliers.

Piloter l'activité de l'équipe dans la perspective d'ajuster les objectifs de réalisation des collaborateurs ou bien la charge de travail :

- Suivre l'activité de l'équipe au sein du salon de coiffure, à l'aide des outils adaptés (tableau de bord, logiciel etc.)

- Ajuster les objectifs de réalisation des collaborateurs ou bien la charge de travail selon le suivi d'activité.

Organiser la communication/les échanges au sein de l'équipe du salon de coiffure dans la perspective de développer et/ou de maintenir la motivation des collaborateurs et de construire un cadre de travail efficace reposant sur un climat social constructif :

- Sélectionner le(les) moyen(s) de communication/d'échanges (réunions, entretiens, mails etc.) adaptés aux différentes situations (reporting de l'activité, suivi des actions individuelles etc.) et aux objectifs visés.

- Préparer, animer et effectuer le suivi des réunions d'équipe en utilisant une méthodologie adaptée.

- Préparer, mettre en œuvre et effectuer le suivi des entretiens professionnels et annuels en utilisant une méthodologie adaptée.

Gérer de manière efficace les situations conflictuelles entre les collaborateurs ou bien au sein de l'équipe :

- Identifier les motifs de la situation conflictuelle et les analyser.

- Apporter une solution adaptée à la situation rencontrée et aux acteurs concernés.

Mettre en œuvre un processus complet de recrutement pour répondre aux besoins identifiés au sein du salon de coiffure :

- Identifier les besoins en recrutement en fonction de l'activité du salon de coiffure et/ou des objectifs de développement de l'entreprise.

- Décrire le profil recherché en cohérence avec les besoins identifiés.

- Mener un entretien de recrutement à l'aide des techniques et des outils adaptés.

- Effectuer une synthèse orale et/ou écrite en vue de sélectionner un(des) candidat(s).

Définir les besoins en formation des collaborateurs à partir de la demande des collaborateurs et des projets du salon de coiffure :

- Identifier les compétences à développer des collaborateurs, à l'aide des techniques et outils d'analyse adaptés.

Planifier et suivre la mise en œuvre de la formation des collaborateurs au sein du salon de coiffure dans le respect de la réglementation en vigueur :

- Identifier les ressources nécessaires et sélectionner les informations adaptées pour la mise en œuvre de formation.

- Planifier la mise en œuvre d'une formation selon la réglementation en vigueur, les modalités et les objectifs visés par la formation.

- Suivre la mise en œuvre de la formation en utilisant les outils adaptés.

Définir la stratégie commerciale du salon de coiffure dans la perspective d'optimiser les ventes et la gestion de la relation client :

- Analyser les besoins et les attentes de la clientèle potentielle du salon de coiffure au regard des spécificités de l'environnement socio-économique (démographie, pouvoir d'achat, habitudes de consommation...) et de l'offre commerciale « coiffure » déjà existante.

- Elaborer une stratégie commerciale du salon de coiffure en identifiant les axes de développement, les objectifs et les indicateurs de réussite.

Elaborer, animer et évaluer un plan d'actions commerciales adapté :

- Formaliser un plan d'actions commerciales en cohérence avec la stratégie définie précisant les actions à réaliser et leurs modalités de mise en œuvre et de suivi.

- Animer un plan d'actions commerciales dans le respect des obligations réglementaires en termes de commercialisation des produits et services.
- Evaluer les résultats du plan d'actions commerciales au regard des objectifs et indicateurs fixés.
- Gérer les opérations de caisses du salon de coiffure dans le respect de la réglementation en vigueur :
  - Réaliser le comptage des fonds de caisses du salon de coiffure en utilisant les outils adaptés.
  - Veiller au respect des règles de caisses et des procédures en vigueur par l'équipe.
- Gérer les opérations relatives à la facturation au sein du salon de coiffure dans le respect de la réglementation en vigueur :
  - Comptabiliser les facturations, d'achat ou de vente de produits/prestations, avec l'appui du logiciel utilisé au sein de l'entreprise.
  - Communiquer les informations liées à la facturation aux personnes concernées (synthèse mensuelle etc.).
- Analyser les résultats des ventes de produits et de prestations par rapport à un objectif fixé :
  - Suivre les résultats des ventes de produits et de prestations à l'aide des outils de gestion adaptés et les analyser au regard des objectifs fixés.
  - Proposer des actions correctrices pour améliorer les résultats du salon.
- Organiser la maintenance, préventive des équipements/outils afin de s'assurer de leur disponibilité :
  - Vérifier la disponibilité des ressources matérielles mécaniques et électriques nécessaires au fonctionnement du salon de coiffure (eau courante, électricité, bacs à shampoing, fauteuils...) selon les procédures en vigueur au sein du salon de coiffure. Mettre en œuvre les actions nécessaires en cas de dysfonctionnement.
  - Vérifier quotidiennement la disponibilité des outils (peignoirs...) et des produits nécessaires à l'activité du salon. Mettre en œuvre les actions nécessaires en cas de dysfonctionnement.
- Suivre l'évolution des stocks des produits techniques et effectuer les commandes nécessaires à l'activité du salon de coiffure :
  - Suivre l'évolution des stocks des produits techniques et de revente du salon de coiffure dans le respect des obligations réglementaires en vigueur.
  - Effectuer les commandes des produits techniques et de revente nécessaires à l'activité du salon de coiffure au regard des stocks et selon la liste des fournisseurs établis.
- Participer à l'évaluation de la relation commerciale (tarifs, nouveautés...) avec les fournisseurs :
  - Evaluer de la relation commerciale (tarifs, nouveautés...) avec les fournisseurs.
- Veiller à la bonne application de la réglementation relative à l'hygiène, à la sécurité et à l'environnement au sein du salon de coiffure et par les collaborateurs :
  - Mettre en œuvre les obligations réglementaires relatives à l'hygiène, à la sécurité et à l'environnement au sein d'un salon de coiffure (affichages réglementaires obligatoires etc.)
  - S'assurer de la mise en œuvre par l'équipe des règles relatives à l'hygiène, à la sécurité et à l'environnement au sein d'un salon de coiffure.

### Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Le secteur de la coiffure regroupe 83 199[1] établissements répartis selon 3 typologies : les salons indépendants, les salons sous enseigne et la coiffure à domicile. 75,6% des responsables de salon de coiffure exercent au sein de salons indépendants, pour une majorité des « mono-salon ». La part de ceux exerçant dans des salons sous enseigne est moins élevée, toutefois ils ont tendance à exercer plus souvent en multi-salons. La moyenne étant de 4,29 salariés par établissement.

[1] Rapport de branche 2017, sur données 2015

Responsable de salon de coiffure ;  
 Manager de salon de coiffure ;  
 Assistant manager ;  
 Animateur Réseaux.

### Codes des fiches ROME les plus proches :

D1202 : Coiffure

### Réglementation d'activités :

Néant

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

Les composantes de la certification correspondent aux 5 domaines d'activités regroupant les compétences associées à savoir :

- Management d'une équipe au sein d'un salon de coiffure ;
- Développement des ventes et des prestations au sein d'un salon de coiffure ;
- Participation à la gestion financière au sein d'un salon de coiffure ;
- Gestion logistique au sein d'un salon de coiffure ;
- Mise en œuvre de la réglementation en termes d'hygiène, de sécurité et d'environnement au sein d'un salon de coiffure.

### Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	QUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	

Après un parcours de formation continue	X	Jury paritaire national : 50% de représentants des employeurs, 50% de représentants des salariés
En contrat de professionnalisation	X	Jury paritaire national : 50% de représentants des employeurs, 50% de représentants des salariés
Par candidature individuelle	X	Jury paritaire national : 50% de représentants des employeurs, 50% de représentants des salariés
Par expérience dispositif VAE prévu en 2012	X	Jury paritaire national : 50% de représentants des employeurs, 50% de représentants des salariés

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

#### Base légale

**Référence du décret général :**

**Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :**

Arrêté du 20 janvier 2014 publié au Journal Officiel du 30 janvier 2014 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, sous l'intitulé « Certificat de qualification professionnelle Responsable de salon de coiffure » avec effet au 30 janvier 2014, jusqu'au 30 janvier 2017.

**Référence du décret et/ou arrêté VAE :**

**Références autres :**

Arrêté du 11 décembre 2018 publié au Journal Officiel du 18 décembre 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, avec effet au 30 janvier 2017, jusqu'au 18 décembre 2023.

#### Pour plus d'informations

**Statistiques :**

373 titulaires du CQP RSC depuis sa création en 2012, soit 62 titulaires en moyenne par an.

**Autres sources d'information :**

<http://www.unec.fr/>

<https://cnec.asso.fr/fr>

**Lieu(x) de certification :**

UNEC - 36 rue du sentier - 75002 Paris

CNEC - 139 boulevard Haussmann - 75008 Paris

**Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :**

Centres de formation habilités par la branche de la coiffure et des professions connexes, pour la préparation du CQP, dont la liste est accessible sur les sites suivants :

<http://www.unec.fr/>

<https://cnec.asso.fr/fr>

**Historique de la certification :**

Arrêté du 19 décembre 2011 du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé portant extension d'avenants à la convention collective nationale de la coiffure et des professions connexes (n°2596)