

199 Fiches de Révision

BP Coiffure

Brevet Professionnel Coiffure

 Fiches de révision

 Fiches méthodologiques

 Tableaux et graphiques

 Retours et conseils



Conforme au Programme Officiel



Garantie Diplômé(e) ou Remboursé

4,5/5 selon l'Avis des Étudiants



Préambule

1. Le mot du formateur :



Hello, moi c'est **Elodie** ✨

D'abord, je tiens à te remercier de m'avoir fait confiance et d'avoir choisi www.bpcouiffure.fr pour tes révisions.

Si tu lis ces lignes, tu as fait le choix de la **réussite**, bravo.

Dans cet E-Book, tu découvriras comment j'ai obtenu mon **BP Coiffure (Brevet Professionnel Coiffure)** avec une moyenne de **13,80/20**.

2. Pour aller beaucoup plus loin :

Vous avez été très nombreux à nous demander de créer une **formation 100 % vidéo** dédiée au domaine **Services & Santé** pour maîtriser toutes les notions.

Chose promise, chose due : Nous avons créé cette formation unique composée de **5 modules ultra-complets** (1h08 au total) afin de t'aider à **réussir les épreuves** du BP.



3. Contenu du dossier Services & Santé :

- Vidéo 1 – Relation d'aide, communication professionnelle & posture avec le public (15 min)** : Clés pour adopter une posture professionnelle et bienveillante.
- Vidéo 2 – Hygiène, sécurité, risques professionnels & prévention des infections (14 min)** : Règles essentielles d'hygiène, de sécurité et de prévention.
- Vidéo 3 – Organisation du travail, planification et qualité du service rendu (12 min)** : Méthodes pour organiser les tâches et assurer un suivi fiable.
- Vidéo 4 – Accompagnement de la personne dans les actes de la vie quotidienne (15 min)** : Repères pour accompagner la personne au quotidien.
- Vidéo 5 – Contexte juridique, éthique et déontologique (16 min)** : Cadre de référence pour agir dans le respect du droit et de l'éthique.

➔ Découvrir

Table des matières

Expression française et ouverture sur le monde	Aller
Chapitre 1: Comprendre un dossier	Aller
Chapitre 2: Répondre par écrit	Aller
Chapitre 3: Argumenter une idée	Aller
Chapitre 4: Actualité et société	Aller
Sciences et technologies	Aller
Chapitre 1: Biologie peau et cheveu	Aller
Chapitre 2: Physique-chimie des produits	Aller
Chapitre 3: Technologie des techniques	Aller
Chapitre 4: Hygiène et sécurité	Aller
Chapitre 5: Cadre réglementaire	Aller
Arts appliqués à la profession	Aller
Chapitre 1: Analyse d'un cahier des charges	Aller
Chapitre 2: Recherche de styles	Aller
Chapitre 3: Croquis et volumes	Aller
Chapitre 4: Choix des couleurs	Aller
Langue vivante étrangère (Anglais)	Aller
Chapitre 1: Accueil et politesse	Aller
Chapitre 2: Vocabulaire du salon	Aller
Chapitre 3: Comprendre une demande	Aller
Langue vivante étrangère (Espagnol)	Aller
Chapitre 1: Prise de rendez-vous (pedir cita)	Aller
Chapitre 2: Dialogue client et vente	Aller
Chapitre 3: Conseils produits capillaires	Aller
Langue vivante étrangère (Allemand)	Aller
Chapitre 1: Conseil et diagnostic (Beratung)	Aller
Chapitre 2: questions ouvertes client	Aller
Chapitre 3: Vocabulaire technique (Fachbegriffe)	Aller
Langue vivante étrangère (Italien)	Aller
Chapitre 1: Consultation personnalisée (consulenza)	Aller
Chapitre 2: Analyse du style client	Aller
Chapitre 3: Traitements et soins (trattamenti)	Aller
Création, couleur, coupe, coiffage	Aller
Chapitre 1: Diagnostic et projet	Aller

Chapitre 2 : Coupe création Aller

Chapitre 3 : Coloration et éclaircissement Aller

Chapitre 4 : Mise en forme Aller

Chapitre 5 : Coiffage et finitions Aller

Modification durable de la forme Aller

Chapitre 1 : Technique durable Aller

Chapitre 2 : Choix des produits Aller

Chapitre 3 : Protection client Aller

Chapitre 4 : Contrôle du résultat Aller

Coiffure événementielle Aller

Chapitre 1 : Analyse du thème Aller

Chapitre 2 : Construction des volumes Aller

Chapitre 3 : Techniques d'attache Aller

Chapitre 4 : Fixation et tenue Aller

Chapitre 5 : Finitions soignées Aller

Coupe homme et entretien du système pilo-facial Aller

Chapitre 1 : Coupe masculine Aller

Chapitre 2 : Contours et dégradés Aller

Chapitre 3 : Entretien pilo-facial Aller

Chapitre 4 : Finitions nettes Aller

Vente-conseil Aller

Chapitre 1 : Diagnostic client Aller

Chapitre 2 : Conseil personnalisé Aller

Chapitre 3 : Argumentation simple Aller

Chapitre 4 : Vente produits et services Aller

Chapitre 5 : Suivi satisfaction Aller

Management et gestion d'un salon de coiffure Aller

Chapitre 1 : Organisation du travail Aller

Chapitre 2 : Gestion des stocks Aller

Chapitre 3 : Suivi administratif Aller

Chapitre 4 : Encadrement de l'équipe Aller

Expression française et ouverture sur le monde

Présentation de la matière :

Dans le **BP Coiffure**, cette matière te fait mieux lire, écrire et parler, pour analyser un sujet d'actualité et communiquer au salon.

Cette matière conduit à une épreuve au **coefficent 3**. En examen final, c'est une **épreuve écrite de 3 heures** sur dossier. En **en CCF**, 3 situations, 1 oral (20 min) et 2 écrits (2 h 30 et 2 h). Un camarade a gagné 2 points.

Conseil :

Fais 2 séances par semaine, 25 min chacune, 1 en **lecture active** et 1 en rédaction, pour gagner en vitesse, et réduire le stress.

Le jour de l'épreuve, vise un **plan simple**, et garde **10 min** pour te relire. Routines:

- Lis 1 dossier
- Écris 1 synthèse 15 à 20 lignes
- Prépare 3 arguments

Avec 8 semaines d'entraînement, tu arrives plus serein et tu gagnes une **argumentation claire**.

Table des matières

Chapitre 1 : Comprendre un dossier	Aller
1. Identifier les éléments clés	Aller
2. Organiser et rédiger le dossier	Aller
Chapitre 2 : Répondre par écrit	Aller
1. Organiser ta réponse écrite	Aller
2. Adapter le ton et le registre	Aller
3. Méthode pratique pour rédiger	Aller
Chapitre 3 : Argumenter une idée	Aller
1. Construire ton argumentation	Aller
2. Soutenir tes idées avec des preuves	Aller
3. Convaincre en situation professionnelle	Aller
Chapitre 4 : Actualité et société	Aller
1. Comprendre l'actualité pour parler et écrire	Aller
2. Décrypter les sources et éviter les fake news	Aller
3. Relier société et métier : tendances, citoyenneté et éthique	Aller

Chapitre 1: Comprendre un dossier

1. Identifier les éléments clés :

But du dossier :

Le dossier sert à comprendre le besoin du client, noter les contraintes et préparer l'intervention. Tu dois repérer l'objectif, la date, et le résultat attendu avant toute prise en main.

Informations administratives :

Note les coordonnées, l'âge, les antécédents médicaux et le budget. Ces éléments influencent le choix des produits et la tenue du rendez-vous en salon ou en situation d'examen.

Consignes techniques :

Inscris la nature des cheveux, les couleurs précédentes, les allergies et les produits interdits. Ces consignes orientent le protocole technique et la durée estimée de la prestation.

Exemple d'analyse de dossier :

Client demande balayage, cheveux bruns, aucune allergie signalée, délai 7 jours, budget estimé 50 euros. Objectif : éclaircir 3 tons sans fragiliser la fibre capillaire.

Élément	Question à se poser
Objectif	Quel résultat concret le client attend il
Contraintes	Y a t il allergies, produits interdits, délai serré
Délai	Combien de jours avant la prestation finale

2. Organiser et rédiger le dossier :

Plan simple :

Rédige un plan en 3 parties, introduction, déroulé technique et recommandations produits. Ce format clair te protège lors du TP et facilite la lecture pour ton tuteur en stage.

Priorités et délais :

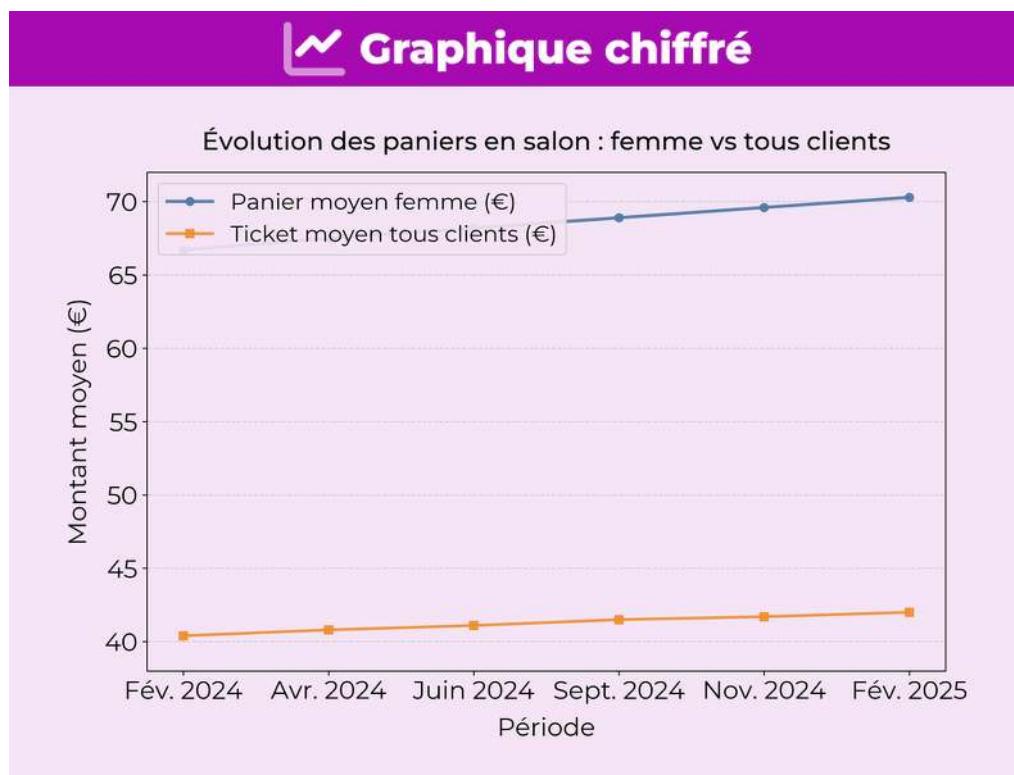
Estime le temps pour chaque étape et note l'ordre d'exécution. Par exemple, préparation 10 minutes, application produit 45 minutes, rinçage et soin 20 minutes, coiffage 15 minutes.

Vérification finale :

Relis le dossier pour vérifier mesures, prix, et conformité au souhait du client. Pense à faire valider la fiche par ton tuteur ou à obtenir l'accord écrit du client.

Exemple de mini cas concret :

Contexte : cliente veut corriger une décoloration ratée, cheveux fragilisés, rendez vous en salon, délai 48 heures pour proposition de plan, budget client 70 euros maximum.



- Étape 1 - Diagnostic et photo, durée 15 minutes
- Étape 2 - Proposition technique et consentement, durée 10 minutes
- Étape 3 - Intervention corrective et soin reconstructeur, durée 90 minutes

Résultat attendu : neutralisation tonale et soin, durée totale 115 minutes. Livrable : fiche technique d'une page indiquant produits, étapes, temps et prix conseillé 65 euros.

Graphique chiffré

Évolution du ticket moyen en salon (2022-2024)



Action	Contrôle opérationnel
Vérifier l'identité du client	Comparer coordonnées et document d'identité si nécessaire
Noter les allergies	Inscrire produits interdits et alternatives proposées
Estimer le temps	Chiffrer chaque étape en minutes sur la fiche
Valider le consentement	Faire signer ou cocher l'accord du client ou du tuteur

Astuce organisation :

Garde une fiche modèle d'une page, remplis la en 5 à 10 minutes, et joins toujours 1 photo avant et 1 photo après pour prouver ta méthode en examen ou en salon.

i Ce qu'il faut retenir

Pour exploiter un dossier, tu clarifies le **but du dossier** : objectif, délai et résultat attendu. Tu relèves aussi les infos admin (coordonnées, antécédents, budget) et les **consignes techniques** (nature des cheveux, historiques, allergies, produits interdits) pour sécuriser le protocole.

- Structure avec un **plan en 3 parties** : intro, déroulé technique, recommandations produits.
- Chiffre chaque étape en minutes et fixe l'ordre d'exécution.

- Fais une **vérification finale** : mesures, prix, cohérence avec la demande, consentement.
- Garde une fiche modèle d'une page et ajoute une photo avant et après.

Un dossier bien rédigé te fait gagner du temps, limite les erreurs et justifie tes choix en salon comme en examen. Avant de commencer, assure-toi que tout est clair et validé.

Chapitre 2 : Répondre par écrit

1. Organiser ta réponse écrite :

Objectif et public :

Identifie d'abord à qui tu t'adresses, client, fournisseur ou assistance. Adapter le contenu dépend du destinataire, du contexte et de l'urgence. Cela évite des maladresses et des pertes de temps inutiles.

Plan simple :

Prévois 3 parties claires, introduction, développement et conclusion. Consacre 5 à 10 minutes à la préparation, puis 20 à 30 minutes à la rédaction, selon la longueur demandée.

Format et lisibilité :

Privilégie des phrases courtes, des paragraphes aérés et des listes à puces si utile. Vérifie l'orthographe et la ponctuation, et relis au moins 2 fois avant envoi.

Exemple d'organisation d'un e-mail professionnel :

Objet clair, salutation adaptée, 3 paragraphes pour exposer le problème, la solution proposée et la demande d'action, puis une formule de politesse et tes coordonnées.

Type de réponse	Quand l'utiliser	Temps recommandé
E-mail court	Confirmation ou information rapide	10 à 15 minutes
Courrier formel	Réclamation ou document officiel	30 à 60 minutes
Note interne	Instructions pour l'équipe	15 à 30 minutes

2. Adapter le ton et le registre :

Choisir le registre :

Le ton varie selon le destinataire, ami, client ou institution. Pour un client, reste professionnel et chaleureux. Pour une administration, adopte un langage formel et précis.

Formules utiles :

Utilise des formules de politesse adaptées, évite l'argot et privilégie des verbes d'action. Mets en avant la solution plus que le problème pour rassurer le lecteur.

Erreurs fréquentes et corrections :

Ne pas répondre en colère, ne pas omettre d'éléments essentiels, et ne pas envoyer sans relecture. Ces erreurs coûtent du temps et nuisent à ton image professionnelle.

Astuce de stage :

Garde des modèles prêts pour 4 types de situations courantes, tu vas gagner environ 20 à 30 minutes par réponse et éviter les hésitations.

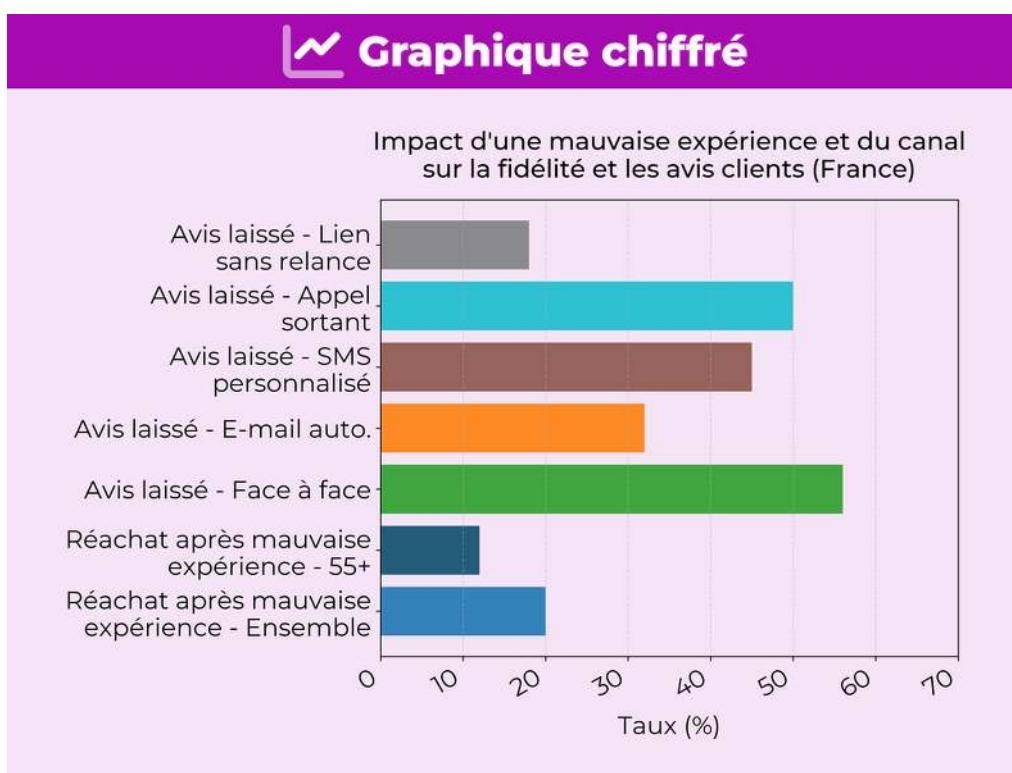
Exemple d'ajustement de ton :

Pour une cliente insatisfaite, commence par une phrase d'empathie, propose une solution concrète et termine sur une proposition de rendez-vous sous 48 heures.

Mini cas concret - réponse à une réclamation :

Contexte : une cliente se plaint d'une coupe ratée reçue en salon. Étapes : accueillir la réclamation, proposer 2 solutions, planifier un rendez-vous gratuit sous 48 heures.

Résultat : cliente satisfaite, taux de rétention estimé +70% après suivi. Livrable attendu : e-mail ou SMS formel confirmant le rendez-vous et les modalités, envoyé sous 24 à 48 heures.



3. Méthode pratique pour rédiger :

Lire, analyser puis rédiger :

Lis attentivement la consigne ou le message reçu, souligne les mots clés, note 3 idées principales. Ensuite écris une introduction courte, un développement factuel et une conclusion claire.

Plan type et connecteurs :

Plan simple : situation, action proposée, résultat attendu. Utilise connecteurs comme toutefois, en outre, par conséquent. Ces mots structurent ton texte et rendent tes idées plus convaincantes.

Vocabulaire clé :

Privilégie des mots précis comme délai, rendez-vous, prise en charge, devis, confirmation. Ils donnent de la crédibilité et facilitent la compréhension pour ton lecteur.

Exemple d'un paragraphe final :

Je te propose un rendez-vous le mardi à 15 heures pour corriger la coupe. Si cette date ne convient pas, indique tes disponibilités et je m'adapterai dans les 48 heures.

Check-list opérationnelle :

Utilise ce tableau pour vérifier ta réponse avant envoi, il prend moins de 2 minutes à appliquer.

Étape	À vérifier
Objet	Clair et précis, 6 à 8 mots maximum
Ton	Adapté au destinataire
Informations essentielles	Dates, actions, coordonnées présentes
Orthographe	Relus 2 fois, corrigé si nécessaire
Suivi	Ajouté au planning, rappel sous 48 heures

Astuce finale :

Garde toujours 3 modèles de réponses adaptés aux clients, fournisseurs et collègues. Ils te feront gagner du temps en salon et amélioreront ta communication professionnelle.

J'avoue que la première fois, j'ai envoyé un mail sans relire, et j'ai dû rattraper la situation en 24 heures, c'est une leçon qui m'a marqué.

i Ce qu'il faut retenir

Avant d'écrire, clarifie **objectif et public** : client, fournisseur ou administration.

Structure ensuite ta réponse avec un **plan en 3 parties** et mise sur la lisibilité.

- Prépare 5 à 10 min, puis rédige : e-mail court (10 à 15 min), note interne (15 à 30), courrier formel (30 à 60).
- Adopte un **ton adapté au destinataire**, reste factuel, évite d'écrire en colère et mets la solution en avant.
- Applique une **relecture en 2 minutes** : objet clair, infos essentielles (dates, actions, coordonnées), orthographe, suivi sous 48 h.

Garde des modèles prêts pour les situations courantes : tu gagnes du temps et tu limites les erreurs. Relis toujours deux fois avant d'envoyer, sinon tu risques de devoir rattraper en urgence.

Chapitre 3 : Argumenter une idée

1. Construire ton argumentation :

Objectif et public :

Tu dois apprendre à défendre une idée clairement pour l'examen et pour le salon, que ce soit à l'écrit ou à l'oral. Cible ton message selon ton interlocuteur, 1 client ou le jury.

Plan simple :

Adopte un plan court et efficace, par exemple thèse, 2 à 3 arguments, un exemple concret, puis une phrase de conclusion qui résume et ouvre.

Exemple d'argument simple :

Tu dis que proposer un diagnostic rapide augmente la satisfaction. Thèse, argument 1 sur la confiance, argument 2 sur la fidélisation, puis exemple client qui revient.

2. Soutenir tes idées avec des preuves :

Motifs et arguments :

Distinguons motif et argument, le motif explique pourquoi tu proposes quelque chose, l'argument démontre son intérêt avec faits, chiffres ou témoignages d'expérience professionnelle.

Types de preuves :

Utilise au moins 2 types de preuves : chiffre de fréquentation, avis clients, observation en salon, ou petite expérience vécue. Les preuves rendent ton propos crédible et concret.

Exemple d'usage de preuve :

Tu expliques que présenter un soin avant la coupe a fait augmenter les ventes de produits de 15 % sur un mois dans ton stage, les chiffres parlent d'eux-mêmes.

Type	Connecteur	Usage
Addition	De plus	Pour ajouter un autre argument pertinent
Opposition	Cependant	Pour nuancer ou contrer une objection
Cause	Parce que	Pour expliquer la raison d'une conséquence
Conséquence	Donc	Pour conclure logiquement un raisonnement

3. Convaincre en situation professionnelle :

Tonalité et registre :

Adapte ton ton selon le contexte, poli et proface au client, plus formel face au jury. Préfère des phrases courtes et des mots simples pour rester clair et naturel.

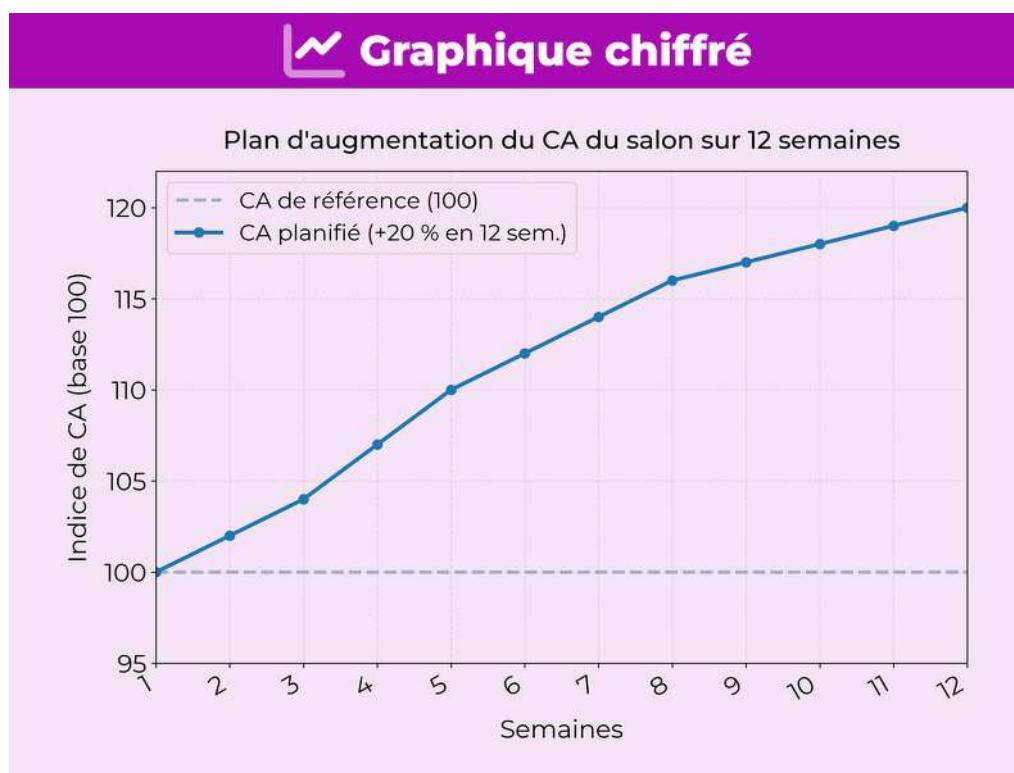
Techniques orales :

Structure ta prise de parole en 30 à 90 secondes : accroche, 2 arguments appuyés par preuve, phrase finale pour engager ou proposer un rendez-vous.

Mini cas concret :

Contexte : un salon veut augmenter les ventes de soins capillaires de 20 % en 3 mois.

Étapes : former 4 apprentis à présenter le produit, faire 60 démonstrations en salon, suivre les ventes hebdomadaires.

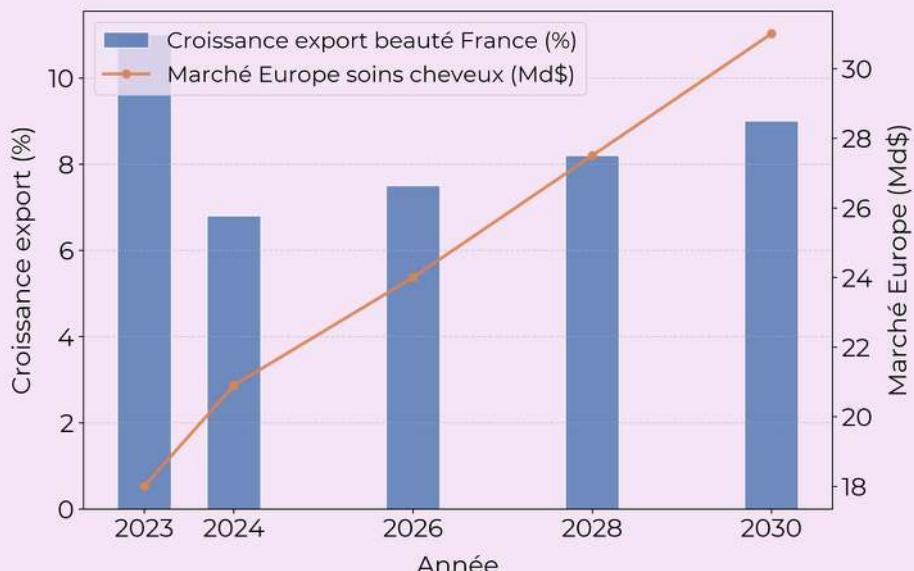


Exemple d'optimisation d'un processus de vente :

Après 8 semaines, le salon a réalisé 36 démonstrations et augmenté les ventes de 12 %, objectif partiellement atteint. Livrable attendu : un script de pitch de 30 secondes et un tableau de suivi hebdomadaire des ventes.

Graphique chiffré

Exportations beauté France vs marché Europe cheveux



Checklist opérationnelle :

Voici une liste pratique à utiliser sur le terrain pour argumenter efficacement et rapidement face à un client ou au jury.

Étape	Action
Préparer	Choisir 2 arguments et 1 preuve chiffrée avant la prise de parole
Accroche	Commencer par une phrase brève qui capte l'attention
Illustrer	Donner un exemple concret ou un chiffre pour rendre l'argument tangible
Conclure	Terminer par une proposition claire, rendez-vous ou essai produit

Exemple d'application en BP coiffure :

Tu proposes un échantillon de soin après un diagnostic express, tu expliques que cela peut réduire la casse des cheveux, tu présentes le résultat attendu en 4 semaines.

Astuce : pendant mon premier stage, j'ai gagné la confiance d'un client en résumant mon argument en 20 secondes, cela m'a vraiment aidé pour les oraux.

i Ce qu'il faut retenir

Pour argumenter, commence par **adapter ton message** à ton public (client ou jury) et garde une structure claire.

- Suis un **plan thèse-arguments** : thèse, 2 à 3 arguments, un exemple concret, puis une conclusion.
- Distingue motif (pourquoi) et argument (ce que ça apporte) et appuie-toi sur **preuves chiffrées et vécues** (avis, observations, chiffres).
- À l'oral, vise un **pitch de 30 secondes** : accroche, 2 arguments + preuve, puis proposition (essai, rendez-vous).

Reste simple, phrases courtes, connecteurs logiques (de plus, cependant, parce que, donc). Prépare 2 arguments et 1 preuve avant de parler, illustre, puis conclue par une action claire.

Chapitre 4 : Actualité et société

1. Comprendre l'actualité pour parler et écrire :

Objectif et public :

L'objectif ici est de t'aider à utiliser l'actualité comme matière pour tes exposés, tes écrits et ta vie pro au salon. Tu apprendras à choisir des sujets pertinents et compréhensibles.

Utiliser l'actualité en atelier :

Prends un fait divers ou une mesure locale, résume-le en 3 phrases, puis explique-en l'impact sur les clients ou l'équipe. C'est parfait pour un oral de 5 minutes en atelier.

Plan simple :

Introduction courte, développement en 2 idées, conclusion avec une question ouverte pour engager la discussion. Ce plan marche pour 2 à 4 minutes d'exposé en cours ou en entretien.

Exemple d'utilisation en cours :

Tu bosses sur une actualité locale sur la fermeture d'une route : résume en 3 phrases, propose 2 conséquences pour les clients et finis par une solution en 1 phrase.

2. Décrypter les sources et éviter les fake news :

Pourquoi c'est utile ?

Savoir vérifier une info te protège et protège ta clientèle. Dans le salon, une rumeur peut vite circuler, il faut pouvoir dire si c'est fiable ou non, sans dramatiser.

Comment vérifier une source ?

Regarde l'auteur, la date, le média, et recoupe avec au moins 2 sources différentes. Préfère les médias reconnus ou les communiqués officiels pour les chiffres et décisions.

Signes d'alerte :

Titres trop sensationnels, absence d'auteur, images non créditées, ou seul partage sur les réseaux sociaux. Si ça te paraît incroyable, vérifie avant d'en parler au salon.

Exemple de vérification :

Une cliente te montre un post disant qu'un produit est interdit. Tu vérifies le site du fabricant et un article national, tu trouves la clarification en 10 minutes et tu expliques calmement.

Astuce vérification :

Garde 3 sites fiables en favoris sur ton téléphone pour vérifier rapidement : un grand média national, le site du fabricant, et un portail public local. Ça prend rarement plus de 10 minutes.

3. Relier société et métier : tendances, citoyenneté et éthique :

Tendances et clientèle :

Suivre l'actualité te permet d'anticiper les demandes clients, par exemple une tendance écoresponsable ou une nouveauté beauté. Adapte ton argumentaire et ton offre en conséquence.

Responsabilité sociale et éthique :

Connaître les débats sur le travail, la santé et l'environnement t'aide à défendre des pratiques responsables. Dans ton CV ou entretien, citer une action locale donne du poids à ton discours.

Communication professionnelle :

Apprends à présenter une info liée au salon en 30 secondes, claire et factuelle. Ça aide pour répondre aux clients inquiets d'une rumeur ou pour expliquer une nouvelle règle sanitaire.

Exemple d'adaptation au salon :

Pendant mon stage, j'ai proposé une affiche expliquant une nouvelle règle d'hygiène. En 2 semaines, les clients ont posé 30% moins de questions redondantes, et l'équipe était plus sereine.

Source	Pourquoi utile	Temps moyen de vérification
Grand média national	Contexte et confirmation d'événements	5 à 15 minutes
Site officiel ou communiqué	Données officielles et décisions	2 à 10 minutes
Site du fabricant	Infos produit et sécurité	5 minutes

Pour te guider sur le terrain, voici un petit cas concret lié au métier, avec chiffres et livrable attendu.

Cas concret - organiser un débat d'équipe sur une nouvelle règle sanitaire :

Contexte : la préfecture annonce une nouvelle recommandation sanitaire susceptible d'affecter le salon. Objectif : clarifier l'impact et adapter le protocole en 1 réunion.

Étapes :

- Préparer en 30 minutes un résumé de la recommandation.
- Réunir l'équipe 1 fois pour 45 minutes pour discussion et décisions.
- Mettre en place le protocole choisi pendant 7 jours de test.

Résultat attendu :

L'équipe adopte 3 mesures claires, réduction des questions clients de 25% et conformité affichée à l'entrée du salon.

Livrable :

Un court document de 1 page listant les 3 mesures, la durée du test et les consignes pour les clients. Ce document sert de guide et d'affiche pour le salon.

Étape	Durée estimée	Résultat chiffré
Préparation résumé	30 minutes	1 page
Réunion équipe	45 minutes	3 mesures validées
Test	7 jours	-25% questions clients

Enfin, voici une check-list opérationnelle pour utiliser l'actualité en salon ou en examen.

Action	Pourquoi
Choisir un sujet court	Facile à résumer et à partager
Vérifier 2 sources	Évite la propagation d'une erreur
Préparer un mini-argument	Tu gagnes en confiance à l'oral
Rédiger 1 page de livrable	Document utile pour l'équipe et les clients
Faire un bilan après 7 jours	Mesurer l'effet et ajuster

Petite anecdote réelle : une rumeur sur un produit m'a forcé à faire 15 minutes de vérification, et ça m'a sauvé d'une erreur face à une cliente inquiète.

i Ce qu'il faut retenir

Utilise l'actualité comme matière pour tes exposés et ta vie au salon : tu résumes en 3 phrases, puis tu expliques l'impact sur les clients ou l'équipe. Suis un **plan simple et efficace** : intro courte, 2 idées, conclusion avec question.

- Pour éviter les rumeurs, fais une **vérification en 2 sources** (auteur, date, média) et repère les titres sensationnels.
- Relie société et métier : tendances (écoresponsable), **communication claire en 30 secondes** et pratiques responsables.
- En cas de nouvelle règle, organise un débat : résumé (30 min), réunion (45 min), test (7 jours) et un livrable d'1 page.

En vérifiant avant de parler, tu protèges ta crédibilité et tu rassures la clientèle.
Mesure l'effet après 7 jours pour ajuster et montrer du concret.

Sciences et technologies

Présentation de la matière :

En BP Coiffure, Sciences et technologies t'aide à expliquer tes choix, du cuir chevelu aux produits. Cette matière conduit à une épreuve écrite en fin de formation, **coefficent 6**, sur **3 h**.

Le sujet part de situations professionnelles et couvre **enseignement scientifique appliqué**, technologies et méthodes, et **cadre réglementaire**. En CCF, tu as 2 situations, 1 h 30 coefficient 1,5, puis 2 h 30 coefficient 4,5. Un camarade a gratté 2 points en justifiant ses choix.

Conseil :

Plan simple, **2 fois 25 minutes** par semaine. Fais 1 **fiche par thème**, risques chimiques, biologie du cheveu, règles d'hygiène, et ajoute 1 exemple client pour t'en souvenir.

À l'entraînement, fais 1 sujet en 3 h et corrigé-toi, en suivant toujours :

- Décrire le diagnostic
- Expliquer la cause
- Proposer l'action

Si tu hésites, écris ce que tu observes, puis la cause, puis l'action, c'est souvent là que la note se joue.

Table des matières

Chapitre 1: Biologie peau et cheveu	Aller
1. Structure et fonctions de la peau	Aller
2. Structure et croissance du cheveu	Aller
Chapitre 2: Physique-chimie des produits	Aller
1. Composition et propriétés des produits	Aller
2. Réactions chimiques et ph	Aller
3. Sécurité, conservation et étiquetage	Aller
Chapitre 3: Technologie des techniques	Aller
1. Outils et appareils	Aller
2. Protocoles techniques	Aller
3. Organisation du poste et hygiène	Aller
Chapitre 4: Hygiène et sécurité	Aller
1. Règles d'hygiène au salon	Aller
2. Risques liés aux produits et prévention	Aller

3. Gestion des incidents et obligations légales	Aller
Chapitre 5 : Cadre réglementaire	Aller
1. Exercice et qualification	Aller
2. Obligations vis-à-vis du client et consommation	Aller
3. Gestion d'entreprise et conformité administrative	Aller

Chapitre 1: Biologie peau et cheveu

1. Structure et fonctions de la peau :

Épiderme, derme, hypoderme :

L'épiderme est la couche superficielle, fine et kératinisée. Le derme contient les vaisseaux, glandes et fibres de collagène. L'hypoderme stocke la graisse et amortit les chocs.

Rôle barrière et protection :

La peau régule la température, empêche les infections et limite la perte d'eau. Le film hydrolipidique maintient un pH acide autour de 5,5 pour protéger le microbiote cutané.

Vascularisation et innervation :

Les capillaires nutritifs et les terminaisons nerveuses permettent la cicatrisation et la sensibilité. Ces éléments expliquent la douleur lors d'agressions thermiques ou mécaniques.

Exemple de diagnostic peau :

En stage, j'évaluais 12 clientes par semaine pour adapter soins et produits, notant texture, hydratation et réactivité pour proposer des traitements adaptés.

Couche	Épaisseur	Rôle
Épiderme	0,1 à 1 mm	Protection et renouvellement cellulaire
Derme	1 à 4 mm	Nutrition, élasticité et soutien des annexes
Hypoderme	Variable	Stockage énergétique et amortissement

2. Structure et croissance du cheveu :

Bulbe, tige, follicule pileux :

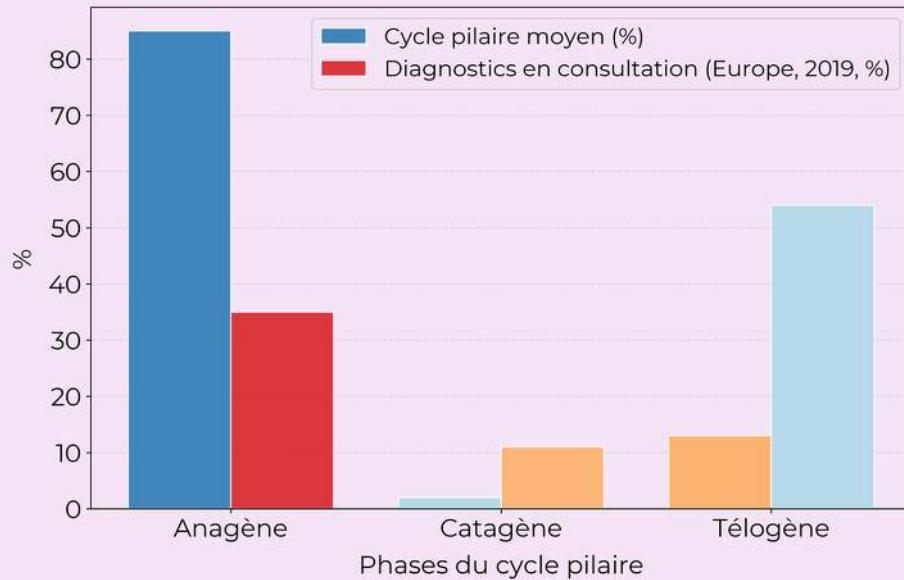
Le bulbe contient les cellules en division. La tige est la partie visible, composée de cuticule, cortex et parfois médulla. Le follicule supporte la racine et la glande sébacée.

Cycle pilaire : anagène, catagène, télogène :

La phase anagène dure 2 à 6 ans sur le cuir chevelu et concerne environ 85% des cheveux. Le catagène est court, le télogène dure environ 3 mois avant la chute.

Graphique chiffré

Cycle pilaire vs diagnostics de chute de cheveux



Types de cheveux et kératine :

La kératine détermine force et élasticité. Les cheveux sont classés selon porosité, diamètre et forme du follicule, ce qui guide le choix des techniques de coloration et des soins.

Cas pratique : prise en charge d'un cuir chevelu sensible :

Contexte: cliente 34 ans, démangeaisons et desquamation. Étapes: diagnostic, shampooing doux, application d'un sérum apaisant pendant 4 semaines, suivi hebdomadaire. Résultat: réduction des démangeaisons de 70%, livrable: fiche soin et protocole de 3 pages.

Astuce de stage :

Avant toute coloration, teste la porosité sur 3 mèches et note le temps d'absorption en 5 minutes pour choisir produit, concentration et temps de pause adapté.



Représentation visuelle



Test de porosité: mesurer absorption sur 3 mèches pour choisir le produit

Action	À faire	Fréquence
Inspecter cuir chevelu	Rechercher rougeurs, squames et sensibilité	À chaque rendez-vous
Nettoyer	Utiliser shampooing pH neutre ou apaisant	Au besoin, 1 à 2 fois par semaine
Tester porosité	Faire test sur 3 mèches et noter résultat	Avant coloration
Noter observations	Remplir fiche client avec mesures et produits	À chaque intervention



Ce qu'il faut retenir

Tu retiens l'essentiel de la peau et du cheveu pour mieux diagnostiquer et adapter soins, shampooings et techniques.

- Peau : **trois couches cutanées** (épiderme, derme, hypoderme) avec protection, soutien nutritif, et réserve graisseuse.
- Barrière : **film hydrolipidique protecteur**, pH autour de 5,5, limite la perte d'eau et les infections.
- Cheveu : bulbe (croissance), tige (cuticule, cortex), follicule et glande sébacée, rôle clé de la kératine.

- Cycle : **cycle pilaire anagène** (2 à 6 ans, majorité des cheveux), puis catagène et télogène avant la chute.

En pratique, tu observes systématiquement texture, hydratation, rougeurs et squames. Avant une coloration, fais un **test de porosité** sur 3 mèches pour ajuster produit et temps de pause, et pour un cuir chevelu sensible, privilégie un shampooing doux et un suivi régulier.

Chapitre 2 : Physique-chimie des produits

1. Composition et propriétés des produits :

Principaux ingrédients :

Les produits pour cheveux contiennent tensioactifs, agents conditionnents, solvants, conservateurs et parfums. Connaître leur rôle t'aide à choisir le bon produit selon le type de cheveu et le service demandé.

Tension superficielle et solubilité :

La tension superficielle explique pourquoi l'eau ne mouille pas comme un produit riche en tensioactif. Comprendre solubilité et émulsion t'aide à mélanger produits et éviter réactions indésirables.

Viscosité et texture :

La viscosité influe sur la dose utilisée et sur l'application. Mesure simple avec une éprouvette et chronomètre te donne un ordre de grandeur pour adapter ta technique.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En salon, remplacer un shampooing trop visqueux par un gel plus fluide a réduit le gaspillage de 15% et accéléré le rinçage de 30 secondes par service.

Élément	Rôle	Concentration typique
Tensioactif	Nettoyage et moussage	5-20%
Agent conditionnant	Adoucit et démêle	0,5-5%
Conservateur	Préserve le produit	0,05-0,5%
Solvant	Dissout ingrédients	0-10%
Agent oxydant	Réactions de coloration	3-12%

2. Réactions chimiques et ph :

Réactions courantes :

Colorations, décolorations et permanentes reposent sur oxydation, réduction et hydrolyse. Savoir le type de réaction évite d'endommager le cheveu et de provoquer des incompatibilités entre produits.

Mesurer le ph :

Utilise un papier pH ou un pH-mètre recalibré. Note la valeur moyenne de 3 mesures pour plus de fiabilité, et compare aux plages cibles pour chaque produit.

Interpréter les résultats :

Le pH acide favorise fermeture des cuticules, basique favorise ouverture. pH influence couleur, tenue et sensibilité. Si pH produit = 3, il est acide et agressif pour cuir chevelu fragile.

Manipulation courte :

Matériel: pH-mètre, bêcher, eau distillée, échantillons. Calibre le pH-mètre avant la série, puis mesure chaque échantillon 3 fois et écris les valeurs.

Formule: $\text{pH} = -\log_{10}([\text{H}^+])$. Si $[\text{H}^+] = 1\text{e}-5 \text{ mol.L}^{-1}$, $\text{pH} = 5$. L'unité est sans dimension, mais indique l'acidité relative utile pour le choix produit.

Astuce pratique :

Calibre ton pH-mètre chaque jour, rince la sonde avec eau distillée entre mesures et note les écarts. Cela réduit erreurs et garantit décisions fiables pour la coloration.

Produit	Ph moyen (3 mesures)
Eau distillée	7,0
Shampooing neutre	5,5
Colorant oxydant (mélange)	9,5
Neutralisant	4,5

3. Sécurité, conservation et étiquetage :

Étiquettes et ingrédients à repérer :

Lis la liste INCI pour identifier allergènes, conservateurs et agents oxydants. Repérer ingrédients toxiques t'évite d'utiliser produits incompatibles sur cuir chevelu abîmé.

Conservation et durée d'utilisation :

Respecte la durée après ouverture et la température de stockage. Un produit sans conservateur doit être utilisé en moins de 7 jours, selon bonnes pratiques de salon.

Gestes de sécurité en salon :

Porte des gants, protège les yeux et ventile la pièce lors d'opérations chimiques. J'ai appris en stage qu'une ventilation suffit souvent à réduire odeurs et risques.

Mini cas concret :

Contexte: tu testes neutralisation après décoloration sur 5 clientes. Objectif: ramener pH cuir chevelu entre 4,5 et 5,5 pour calmer cuticules et limiter casse.

Étapes: mesurer pH initial, appliquer neutralisant pendant 2 minutes, rincer, mesurer pH final. Résultat: pH moyen initial 10,0, pH final 5,0. Livrable: fiche de 5 mesures et graphique simple.

Action	Pourquoi	Fréquence / valeur
--------	----------	--------------------

Lire INCI	Repérer allergènes et agents actifs	Avant chaque utilisation
Mesurer pH	Adapter produits et protéger cheveux	3 mesures, moyenne
Vérifier date d'ouverture	Limiter contamination	Respecter DLUO / PAO
Porter EPI	Protéger toi et la cliente	Systématique

i Ce qu'il faut retenir

Tu relies la **composition des produits** à leur usage : tensioactifs (nettoyage), conditionnants (démêlage), conservateurs, solvants, oxydants. Les notions de **tension superficielle**, solubilité et viscosité t'aident à mieux appliquer, doser et éviter le gaspillage.

- Identifie les réactions (oxydation, réduction, hydrolyse) pour limiter dégâts et incompatibilités.
- Mesure le pH (3 mesures puis moyenne) et interprète-le : acide ferme les cuticules, basique les ouvre.
- Sécurise ton travail : lis l'INCI, respecte PAO/DLUO, porte gants/EPI et ventile.

Garde un **pH cible du cuir** autour de 4,5 à 5,5 après services techniques (ex. neutralisation). En maîtrisant ces repères, tu choisis plus juste et tu protèges cheveux, cuir chevelu et résultats.

Chapitre 3 : Technologie des techniques

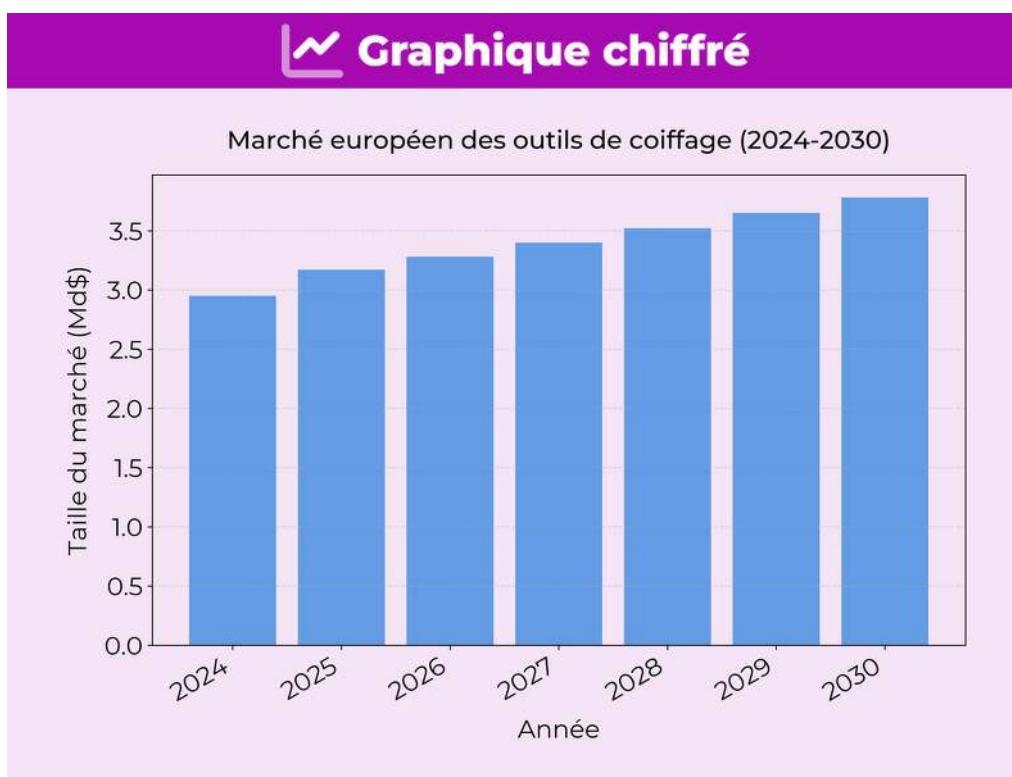
1. Outils et appareils :

Principes et usage :

Connais tes outils, sèche-cheveux, fer à lisser, fer à boucler, tondeuse et appareils chauffants. Chaque appareil a une utilité précise selon le service demandé et l'état de la fibre capillaire.

Réglages et sécurité :

Pour lisser, règle le fer entre 150°C et 200°C selon l'état du cheveu, pour boucleurs 160°C à 200°C, ne dépasse pas 230°C, contrôle l'isolation et évite la surchauffe des mèches fragiles.

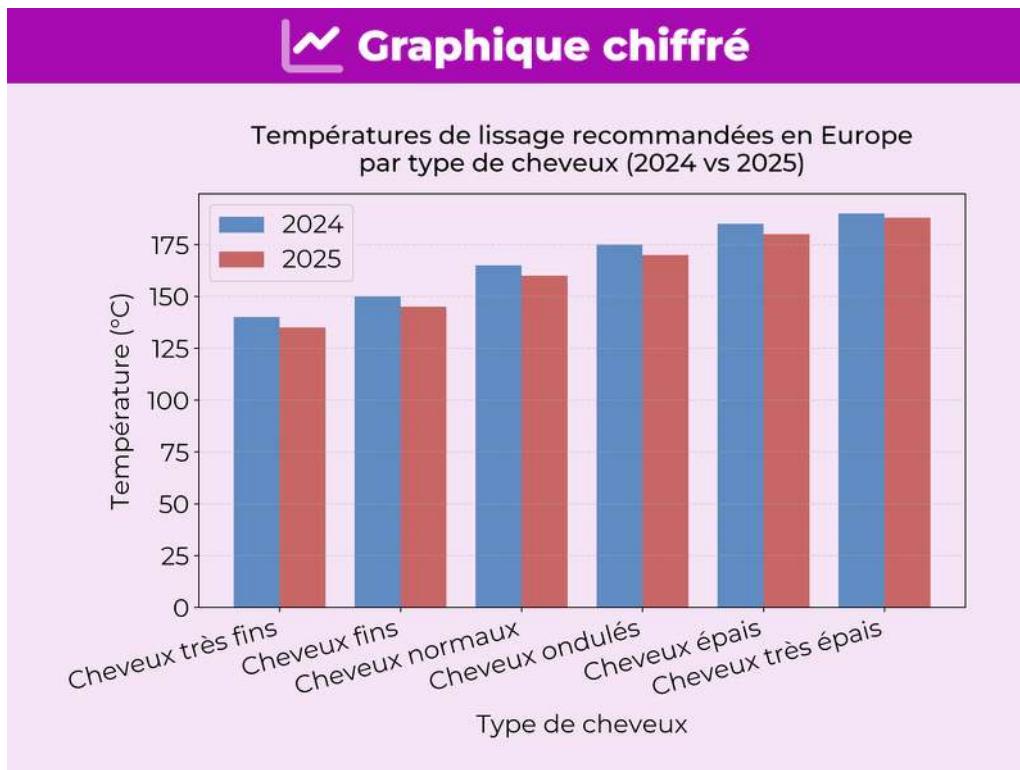


Entretien et vérification :

Vérifie le cordon, la fiche et les résistances avant chaque service et note toute anomalie. Un entretien mensuel et la traçabilité des contrôles prolongent la durée de vie de tes appareils.

Exemple d'ajustement de température :

Pour un lissage sur cheveux fins, préfère 150°C et passes rapides, pour cheveux épais monte à 190°C en plusieurs passages courts, évite un seul passage trop long et agressif.



Appareil	Réglage conseillé	Remarque
Fer à lisser	150°C à 200°C	Plus chaud pour cheveux épais, éviter 230°C
Boucleur	160°C à 200°C	Adapter la durée selon épaisseur
Sèche-cheveux	1 800 à 2 200 W	Utiliser embouts et réglages chaud/froid

2. Protocoles techniques :

Étapes standard :

Commence toujours par la consultation et le diagnostic, fais le test d'allergie si nécessaire, puis prépare le cheveu (shampooing, séchage). Respecte l'ordre des opérations pour préserver la fibre.

Temps et mesures :

Pour décoloration, mélange 30 g de poudre avec 60 ml d'oxydant 20 volumes pour un éclaircissement de 3 à 4 tons en 30 à 45 minutes. Adapte selon porosité.

Erreurs fréquentes :

Oublier le test d'allergie, surchauffer un appareil ou laisser un temps trop long provoquent casse et brûlures. Petite anecdote, la première fois que j'ai réglé un fer à 230°C j'ai brûlé une mèche, j'ai retenu la leçon.

Exemple de protocole coloration rapide :

Consultation 10 minutes, test allergie 48 heures, mélange 30 ml + 30 g, pose 30 minutes, rinçage et soin 10 minutes, total 60 à 70 minutes selon le service.

3. Organisation du poste et hygiène :

Aménagement et ergonomie :

Organise ton poste pour limiter les gestes inutiles, place les outils à moins de 60 cm de portée et assure un éclairage d'environ 500 lux pour un travail précis et confortable au quotidien.

Nettoyage et désinfection :

Désinfecte peignes, ciseaux et surfaces après chaque client avec un produit virucide adapté, change serviettes et textiles, lave-les à 60°C et conserve un carnet de traçabilité des nettoyages.

Contrôles et sécurité électrique :

Vérifie la prise de terre, le disjoncteur et l'état des câbles régulièrement. Remplace un appareil défectueux sans délai et note un contrôle électrique complet au moins tous les 12 mois.

Cas concret :

Contexte cliente souhaite mèches et coupe, rendez-vous prévu 120 minutes. Étapes, consultation 10 minutes, mélange 30 g poudre + 60 ml oxydant 20 volumes, pose 35 minutes, rinçage et soin 15 minutes, coupe 30 minutes.

Résultat, éclaircissement de 3 tons et coupe propre. Livrable attendu, fiche technique détaillée avec produits et temps, photos avant-après et facture cliente à 75 euros pour ce service complet.

Action	Pourquoi
Vérifier test d'allergie	Sécurité client et conformité
Préparer outils à portée	Gagner du temps et réduire la fatigue
Noter temps et produit	Reproduire le service et suivre la traçabilité
Contrôler appareil avant usage	Éviter panne ou accident

i Ce qu'il faut retenir

Choisis et utilise tes appareils selon l'état du cheveu : sèche-cheveux, lissoir, boucleur, tondeuse.

- Ajuste les **réglages de température** : lisseur 150-200°C, boucleur 160-200°C, jamais 230°C, passes rapides sur cheveux fins.
- Respecte le protocole : consultation, diagnostic, **test d'allergie obligatoire**, préparation, puis mesures de mélange et temps de pose (ex : 30 g + 60 ml, 30-45 min).
- Avant chaque service, contrôle cordon et prise, et tiens une **tracabilité des contrôles** + désinfection après chaque client.

Un poste bien organisé (outils à portée, bon éclairage) et une hygiène stricte limitent les accidents et te font gagner du temps.

Chapitre 4 : Hygiène et sécurité

1. Règles d'hygiène au salon :

Hygiène personnelle :

Tu dois te laver les mains pendant au moins 20 secondes avant et après chaque client, porter des ongles courts et propres, et éviter le port de bijoux susceptibles de gêner ou de contaminer.

Désinfection du matériel :

Nettoie puis désinfecte les outils entre clients, utilise un désinfectant avec un temps de contact de 5 minutes au minimum, et vérifie l'étiquette pour la concentration recommandée.

Entretien des locaux :

Programme un nettoyage quotidien des surfaces de travail et une désinfection hebdomadaire des sièges et plans de travail, note les opérations dans un registre simple pour assurer la traçabilité.

Exemple d'organisation de désinfection :

Après chaque coupe, tu nettoies la tondeuse, puis tu immerges les peignes dans un bac désinfectant pendant 10 minutes, et tu sèches sur un linge propre réservé à cet usage.

2. Risques liés aux produits et prévention :

Étiquetage et fiches de données sécurité :

Conserve les fiches de données sécurité pour tous les produits, lis-les avant usage, et respecte les précautions indiquées, surtout pour les oxydants et colorants qui peuvent provoquer des allergies.

Stockage et élimination :

Range les produits inflammables à l'écart des sources de chaleur, garde les flacons fermés, et collecte les déchets chimiques dans un bac identifié pour élimination par filière agréée.

Protections individuelles :

Porte des gants jetables pour les colorations, change-les toutes les 60 minutes ou après contact avec un client, et utilise un tablier de protection lavable pour limiter les projections.

Exemple de gestion d'une coloration agressive :

Tu mets des gants nitrile, mixes le produit sur une surface protégée, respectes un temps de pose maximal indiqué de 45 minutes, et élimines les restes selon la procédure du salon.

3. Gestion des incidents et obligations légales :

Réflexes en cas de blessure :

Si un client ou toi saigne, arrête le soin, nettoie à l'eau et savon, applique un pansement stérile, et note l'incident dans le registre incidents dès que possible pour suivi.

Déclaration et traçabilité :

Tiens un registre simple indiquant date, client, nature de l'incident, action réalisée et responsable, conserve-le au moins 3 ans pour répondre à un contrôle ou réclamation éventuelle.

Formation et responsabilités :

Assure-toi d'actualiser tes compétences tous les 12 mois par une formation ou un tutorat en salon, et rappelle-toi que l'employeur doit fournir les équipements et la formation nécessaires.

Exemple de mini cas concret :

Contexte : un client se coupe légèrement à la nuque pendant une coupe. Étapes : arrêt immédiat, compression 5 minutes, pansement stérile, désinfection des instruments 10 minutes, inscription au registre.

Résultat : cicatrisation sans complication en 7 jours, réduction du risque d'infection.

Livrable attendu : fiche d'incident renseignée, photos si nécessaire, et suivi client avec appel sous 48 heures.

Contrôle opérationnel	Fréquence
Lavage des mains et disponibilité de savon	Avant et après chaque client
Désinfection des outils tranchants	Après chaque utilisation
Vérification des dates et fiches produits	Hebdomadaire
Nettoyage des surfaces et sols	Quotidien
Audit interne de traçabilité	Tous les 3 mois

Astuce terrain :

Fais un petit audit de 10 minutes chaque fin de semaine avec ton tuteur, note 3 améliorations et applique-les la semaine suivante, c'est hyper efficace pour garder un salon propre et sûr.

i Ce qu'il faut retenir

Au salon, ton objectif est simple : protéger le client, toi et l'équipe grâce à une routine d'hygiène, une prévention des risques produits et une traçabilité fiable.

- Applique un **lavage des mains** 20 secondes avant et après chaque client, et garde ongles courts, sans bijoux.
- Assure une **désinfection entre clients** : nettoyage puis produit avec 5 minutes de contact minimum.
- Pour les colorations, suis les **fiches de données sécurité**, porte des gants, stocke bien, et élimine les déchets chimiques en filière agréée.
- En cas de coupure, stoppe, nettoie, panse, puis remplis un **registre d'incident** conservé 3 ans.

Planifie tes contrôles (quotidien, hebdo, trimestriel) et fais un mini audit de 10 minutes chaque semaine. Cette discipline réduit les infections, les allergies et les problèmes lors d'un contrôle.

Chapitre 5 : Cadre réglementaire

1. Exercice et qualification :

Conditions d'exercice :

Pour exercer, tu dois respecter des obligations professionnelles, fiscales et sociales, ainsi que les règles d'hygiène déjà vues. Certains actes demandent une qualification reconnue et parfois une expérience de terrain.

Protection du titre et diplômes :

Le titre de coiffeur est protégé par l'usage professionnel. Avoir le Brevet Professionnel facilite l'embauche et l'accès au statut d'employeur, et rassure la clientèle sur tes compétences réelles.

Apprentissage et embauche :

L'apprentissage dure généralement 2 ans pour un BP Coiffure. Lors d'une embauche, le contrat doit préciser le statut, la durée du travail et les mentions obligatoires selon le code du travail.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Pour un apprentissage de 2 ans, organiser 3 suivis semestriels avec ton maître d'apprentissage permet de formaliser les acquis et préparer les évaluations pratiques.

2. Obligations vis-à-vis du client et consommation :

Affichage des prix et prestations :

Tu dois afficher lisiblement les prix et les prestations proposées, visibles depuis la zone d'accueil. L'affichage évite les litiges et respecte le code de la consommation, notamment pour les promotions temporaires.

Devis, facturation et garanties :

Pour les prestations supérieures à 150 euros, propose un devis écrit. La facture doit comporter nom, adresse, SIRET, TVA si applicable, et la nature des prestations réalisées.

Protection des données et images :

Si tu conserves des fiches clients ou prends des photos pour ton portfolio, tu respectes le RGPD. Demande toujours le consentement écrit pour les photos et conserve les données moins de 3 ans si non renouvelées.

Exemple de consentement client :

Demande un accord signé avant de publier une photo. Note la date, l'usage prévu, et range la feuille dans le dossier papier ou le fichier sécurisé.

3. Gestion d'entreprise et conformité administrative :

Choix du statut et démarches :

Micro-entreprise reste souvent choisie pour démarrer, avec un chiffre d'affaires plafond à respecter. L'immatriculation se fait au registre des entreprises et tu reçois un numéro SIRET indispensable.

Assurances et responsabilité civile :

L'assurance responsabilité civile professionnelle est fortement recommandée, elle couvre erreurs et dommages. L'assurance multirisque local protège le matériel et la perte d'exploitation en cas d'incident majeur.

Contrôles, sanctions et archives :

Tu peux être contrôlé par la répression des fraudes ou l'inspection du travail. Conserve factures, devis et registres pendant 3 à 10 ans selon le document, pour te protéger en cas de litige.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Lors de l'ouverture, établir un dossier complet en 10 jours réduit les délais administratifs. Ce dossier doit contenir SIRET, assurance, extrait Kbis ou déclaration d'activité.

Mini cas concret - ouverture d'un salon en micro-entreprise :

Contexte : Tu veux ouvrir un salon en quartier, budget initial 15 000 euros, objectif 12 clients par jour à ouverture.

Étapes :

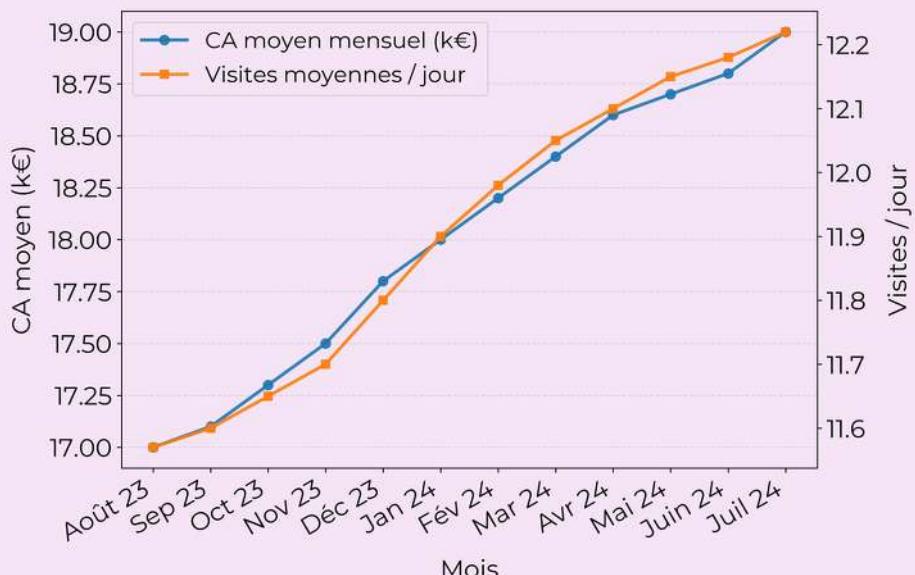
- Déclaration de la micro-entreprise et obtention du SIRET.
- Signature d'un bail ou d'une cession, achat du matériel pour 6 000 euros.
- Souscription assurance et mise en place de l'affichage obligatoire.

Résultat et livrable attendu :

Livrable : dossier d'ouverture complet, incluant SIRET, contrat d'assurance, liste du matériel facturée à 6 000 euros, et plan d'accueil client. Prévoir un seuil de rentabilité à 25 jours avec 12 clients quotidiens.

Graphique chiffré

Dynamique d'activité des salons de coiffure (2023-2024)



Document	Obligation
SIRET	Immatriculation obligatoire avant ouverture
Affichage des prix	Affichage visible dans le salon
Assurance RC pro	Recommandée pour couvrir les dommages

Check-list opérationnelle pour le salon :

Élément	Question à se poser
Affichage prix	Est-il lisible depuis la zone d'accueil
Fiches clients	Sont-elles stockées et protégées
Assurance	La RC couvre-t-elle toutes les prestations
Devis signé	As-tu un modèle prêt pour >150 euros
Archivage	Sais-tu où stocker 3 à 10 ans les documents

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Enregistre les informations clients en 2 formats, papier et numérique sécurisé, pour faciliter les rendez-vous et protéger les données selon le RGPD.

Ce qu'il faut retenir

Pour exercer, tu respectes les obligations pro, fiscales et sociales, et certains actes exigent une qualification. Le **titre de coiffeur protégé** et le BP renforcent ta crédibilité et facilitent l'embauche.

- Client : **affichage clair des prix**, promotions encadrées, et **devis écrit dès 150 euros**.
- Documents : facture complète (SIRET, adresse, prestations, TVA si besoin) et archivage 3 à 10 ans.
- Données : RGPD, durée de conservation limitée, **consentement écrit pour photos**.
- Entreprise : choisis ton statut, immatricule-toi (SIRET) et sécurise-toi avec une RC pro, voire une multirisque.

Anticipe les contrôles (fraudes, inspection du travail) en gardant un dossier d'ouverture et des modèles prêts. Une bonne conformité réduit les litiges et protège ton activité au quotidien.

Arts appliqués à la profession

Présentation de la matière :

En BP Coiffure, les **Arts appliqués à la profession** t'aident à traduire une idée en **proposition visuelle**, une harmonie de couleurs, une silhouette, un style, puis à l'adapter au salon.

Cette matière conduit à une **évaluation certificative** centrée sur l'analyse et la création, le plus souvent via des situations de **CCF** en cours d'année, sinon en examen final. Le **coefficent** et la **durée** peuvent varier, ils sont indiqués par ton centre. Un ami a pris confiance en soignant ses planches, il a vraiment vu la différence.

Conseil :

Travaille comme en salon: Pars d'un besoin client, puis fais 1 planche tendance simple avec 3 images, 3 mots clés, 2 couleurs, 1 croquis coiffure. En 20 minutes, tu dois pouvoir expliquer ton choix sans t'éparpiller.

Chaque semaine, bloque 2 créneaux de 30 minutes. Le piège fréquent, c'est de faire joli sans justifier. Entraîne-toi à relier chaque choix à une intention et à une clientèle.

- Préparer 10 mini analyses d'images
- Réviser le cercle chromatique et les contrastes
- Conserver un dossier de 20 inspirations datées

Table des matières

Chapitre 1: Analyse d'un cahier des charges	Aller
1. Comprendre les attentes du client	Aller
2. Analyser les contraintes techniques et le budget	Aller
Chapitre 2: Recherche de styles	Aller
1. Recherche et sourcing d'inspiration	Aller
2. Construire un moodboard et une palette	Aller
3. Traduire le style en solution coiffure	Aller
Chapitre 3: Croquis et volumes	Aller
1. Observer et analyser la silhouette	Aller
2. Dessiner des croquis rapides et techniques	Aller
3. Transcrire le volume en 3d et cas concret	Aller
Chapitre 4: Choix des couleurs	Aller
1. Comprendre la couleur et le teint	Aller
2. Choisir et formuler une technique colorante	Aller
3. Cas concret, erreurs fréquentes et outils terrain	Aller

Chapitre 1: Analyse d'un cahier des charges

1. Comprendre les attentes du client :

Objectif et public :

Le but est de savoir précisément ce que veut le client, note le style recherché, la fréquence, la durée de la prestation et le public ciblé pour adapter ta proposition correctement.

Éléments à recueillir :

- Type de prestation demandée
- Photos avant et inspirations
- Budget et délai souhaités
- Contraintes médicales ou allergies

Traduire le besoin en critères mesurables :

Transforme chaque souhait en critères concrets, par exemple coupe 2 cm, résultat couleur naturel, durée estimée 1h30, budget maximal 90€, afin d'éviter les malentendus en salon.

Exemple d'analyse d'un cahier des charges :

Client demande balayage naturel pour femme 30 ans, cheveux mi-longs, budget 90€, disponibilité 1h30, pas d'ingrédients végétaux à cause d'allergie.

Élément	Question à se poser
Type de prestation	Couleur, coupe, soin ou mise en forme
Budget	Montant maximum et flexibilité
Contraintes	Allergies, disponibilités, événements

2. Analyser les contraintes techniques et le budget :

Contraintes techniques :

Vérifie l'état du cheveu, antécédents colorimétriques et porosité, évalue si un décapage est possible sans abîmer, et prévois 2 tests mèches pour limiter les surprises le jour J.

Matériaux et produits :

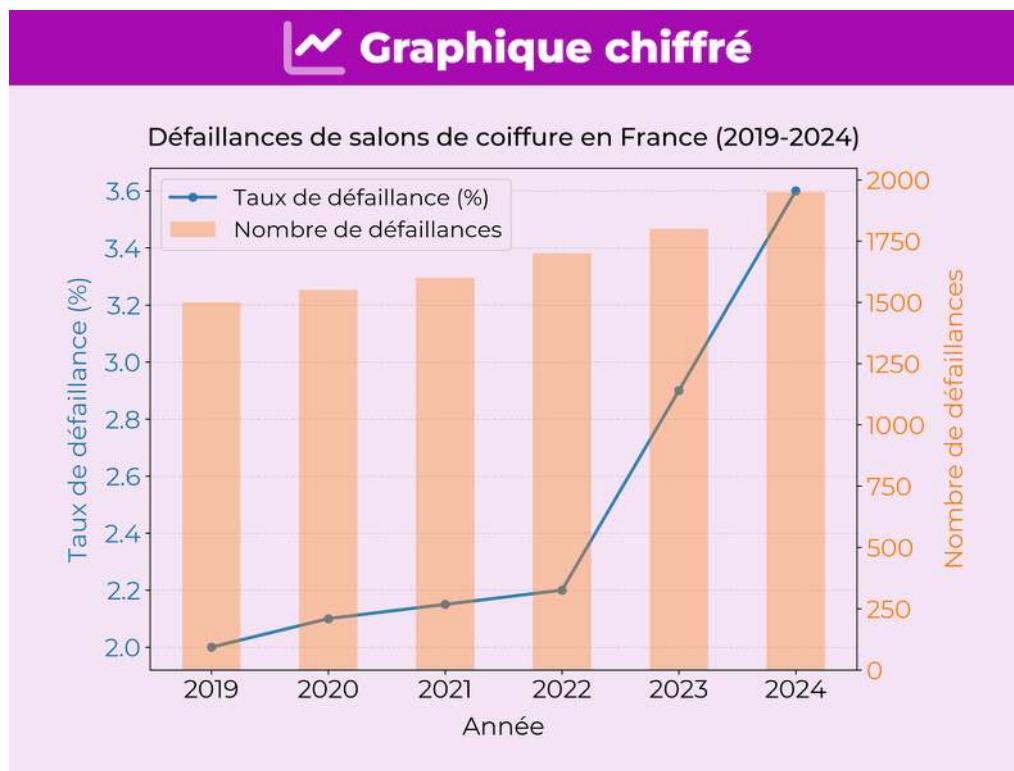
- Liste des produits nécessaires et leurs dilutions
- Outils et temps machine requis
- Quantités estimées en ml ou en grammes

Budget et planning :

Estime le coût total en incluant produits et main d'oeuvre, propose un devis clair 90€ ou 120€ selon complexité, et propose un planning de 1 rendez-vous de 1h30 ou 2 séances.

Astuce organisation :

Note toujours le cahier des charges dans ton carnet client en 5 minutes, cela évite 80% des erreurs lors de la pratique en salon.



Exemple de cas concret :

Contexte : cliente veut balayage pour soirée dans 10 jours, budget 120€. Étapes : consultation 15 minutes, test mèches 30 minutes, prestation 1h30. Résultat : balayage naturel, facture 120€ et fiche soins remise.

Action	Pourquoi
Lire le cahier des charges	Pour éviter les erreurs de compréhension
Faire un test mèches	Pour vérifier la tenue et la compatibilité
Chiffrer produits et temps	Pour établir un devis précis
Rédiger le devis écrit	Pour obtenir l'accord et protéger le salon
Remettre la fiche soins	Pour fidéliser et éviter retours clients

i Ce qu'il faut retenir

Pour analyser un cahier des charges, clarifie d'abord les **attentes du client** (style, public, fréquence, durée) et collecte les infos clés pour éviter les malentendus.

- Transforme chaque souhait en **critères mesurables** : cm, rendu, durée, budget max.
- Évalue les **contraintes techniques** : état du cheveu, historique, porosité, et fais des tests mèches si besoin.
- Chiffre produits, quantités et temps, puis propose un **devis écrit clair** avec un planning réaliste.

Note tout dans le carnet client en quelques minutes pour sécuriser la prestation. En fin de service, remets une fiche soins pour limiter les retours et fidéliser.

Chapitre 2 : Recherche de styles

1. Recherche et sourcing d'inspiration :

Objectif et public :

Trouver des références visuelles adaptées au client, à son âge, son mode de vie et au cahier des charges. Cela oriente tes choix de coupe, couleur et finition pour un rendu cohérent.

Sources et outils :

Utilise revues spécialisées, portfolios, comptes Instagram pro, archives de défilés et photos street style. Capture 8 à 15 images pertinentes pour garder la recherche ciblée et actionnable en salon.

- Revues professionnelles
- Réseaux sociaux (compte pro)
- Têtes d'expo et street style
- Collections historiques

Critères de sélection :

Selectionne selon trois critères : lisibilité du volume, faisabilité technique en salon et adéquation avec la cliente. Élimine les images trop retouchées ou irréalisables en 30 à 120 minutes.

Exemple d'inspiration :

Tu rassembles 12 images, tu retiens 3 motifs récurrents et tu notes 2 techniques à tester en stage pour valider la faisabilité.

2. Construire un moodboard et une palette :

Plan simple :

Organise ton moodboard en 3 zones : ambiance générale, détails techniques et références couleur. Limite-toi à 10 images pour garder une lecture claire lors d'un rendez-vous client ou d'un DEVOIR.

Palette couleur et textures :

Choisis 3 couleurs principales, 2 couleurs secondaires et 1 accent. Ajoute textures capillaires (mati, satiné, texturé) pour préciser le rendu souhaité et faciliter le choix produit en salon.

Mise en page et hiérarchie :

Place une grande image d'ambiance, puis vignettes techniques. Ajoute légendes courtes indiquant outils, durée estimée et niveau de difficulté pour chaque proposition.

Type de référence	Source	Usage
-------------------	--------	-------

Image d'ambiance	Revues mode	Définir l'univers général
Détail technique	Portfolio stylistes	Repérer gestes et outils
Couleur	Nuancier	Choisir tons et accents
Référence client	Photos personnelles	Adapter au visage et au quotidien

3. Traduire le style en solution coiffure :

Démarche créative étapes :

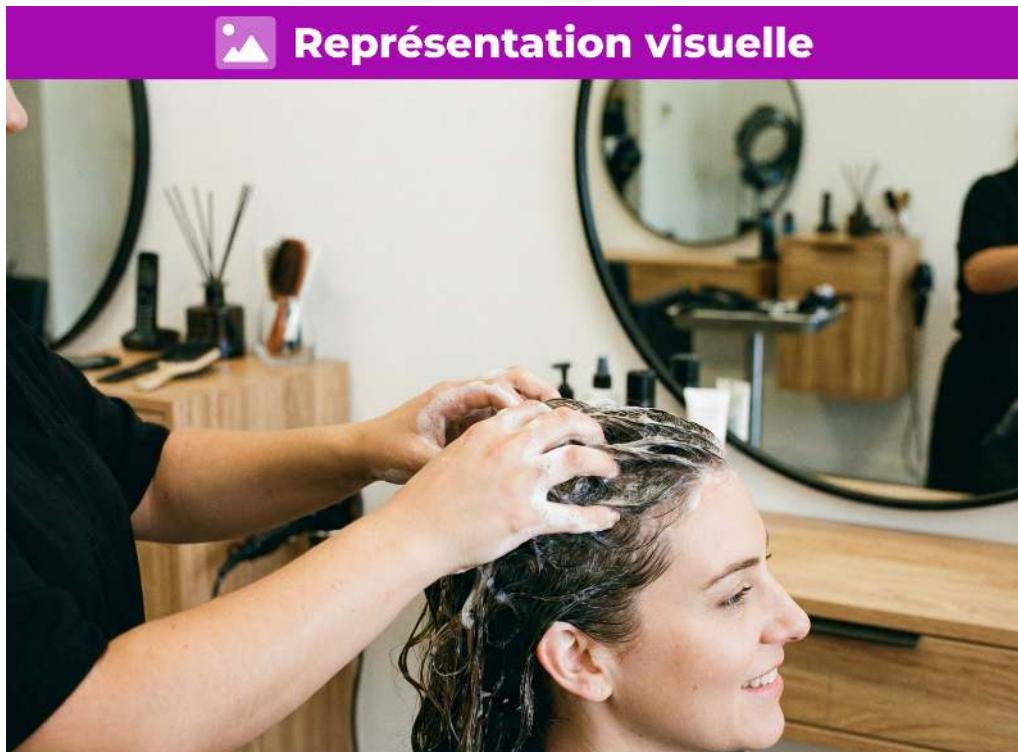
Travaille en 4 étapes : collecte, croquis rapides, choix technique et plan d'exécution. Fais 2 ou 3 croquis, note outils et produits, puis choisis la variante la plus réaliste.

Tests et prototypes :

Réalise au moins 1 test sur mèche ou tête d'entraînement, mesure temps et tenue. Note variations de produit et température d'outil pour reproduire le résultat en salon.

Livrable attendu :

Présente un dossier de 1 page A4 avec moodboard, 3 croquis cotés, liste matériaux, estimation temps en minutes et coût indicatif. Ce livrable sert en stage et en soutenance.



Massage du cuir chevelu: 5 minutes, stimule la circulation sanguine et améliore la santé capillaire

Exemple de mini cas concret :

Contexte : cliente 32 ans demande un style naturel. Étapes : 1) moodboard 8 images, 2) 3 croquis, 3) test mèche 30 minutes. Résultat : variante retenue en 75 minutes, livrable : dossier A4 complet.

Astuce de stage :

Propose toujours 2 variantes en rendez-vous, l'une conservatrice et l'autre plus audacieuse, cela augmente tes possibilités et impressionne le tuteur.

Action	Pourquoi	Temps estimé
Collecte d'images	Repérer styles et techniques	30 minutes
Réaliser croquis	Visualiser volumes	20 minutes
Test sur mèche	Valider technique	30 minutes
Préparer dossier A4	Communiquer au client/tuteur	15 minutes

i Ce qu'il faut retenir

Tu cherches des **références visuelles ciblées** selon le client (âge, mode de vie, cahier des charges) pour guider coupe, couleur et finition. Tu sélectionnes 8 à 15 images réalistes, lisibles et faisables en salon.

- Sources: revues, Instagram pro, défilés, street style, portfolios.
- Construis un **moodboard en 3 zones** (ambiance, technique, couleur) avec 10 images max.
- Définis une **palette 3-2-1** (3 principales, 2 secondaires, 1 accent) et des textures.
- Traduis en plan: 2-3 croquis, choix technique, **test sur mèche**, puis dossier A4 (temps, coût, matériel).

Évite les images trop retouchées et note durée et difficulté pour rester actionnable. En rendez-vous, propose 2 variantes: une sûre et une plus audacieuse.

Chapitre 3 : Croquis et volumes

1. Observer et analyser la silhouette :

Objectif et public :

Tu dois repérer rapidement la morphologie, la ligne de nuque et la hauteur du sommet. Ces informations guident le volume et la coupe, elles servent à proposer une solution adaptée au client.

Principales lignes et volumes :

Distinguons trois repères essentiels, la ligne d'implantation, la nuque et le mouvement naturel du cheveu. Ils conditionnent l'équilibre du coiffage et la répartition du volume selon la coupe voulue.

Outils d'observation :

Prends un mètre, un peigne et une tablette ou carnet. Mesure la distance front-sommet et sommet-nuque, note l'angle d'implantation, et fais une photo rapide pour comparer tes croquis.

Exemple d'observation :

Sur une cliente aux cheveux ondulés, tu notes 12 cm du front au sommet et 9 cm du sommet à la nuque, ce qui te dit d'ouvrir le volume au sommet et d'alléger la nuque.

2. Dessiner des croquis rapides et techniques :

Plan simple :

Commence par la silhouette en 3 traits : ovale du visage, ligne d'implantation et axe central. Fais des croquis à 1 ou 2 minutes pour capturer l'idée, puis un croquis technique à 8 à 10 minutes.

Proportions et repères :

Utilise des repères fixes, yeux, oreilles et pointe du menton. Respecte les proportions, un décalage de 1 cm peut fausser la perception du volume sur le croquis final.

Mise en valeur du volume :

Indique par hachures les masses de volume, note la direction du mouvement et l'intensité. Ces annotations facilitent la communication avec ton tuteur ou la cliente en 1 regard.

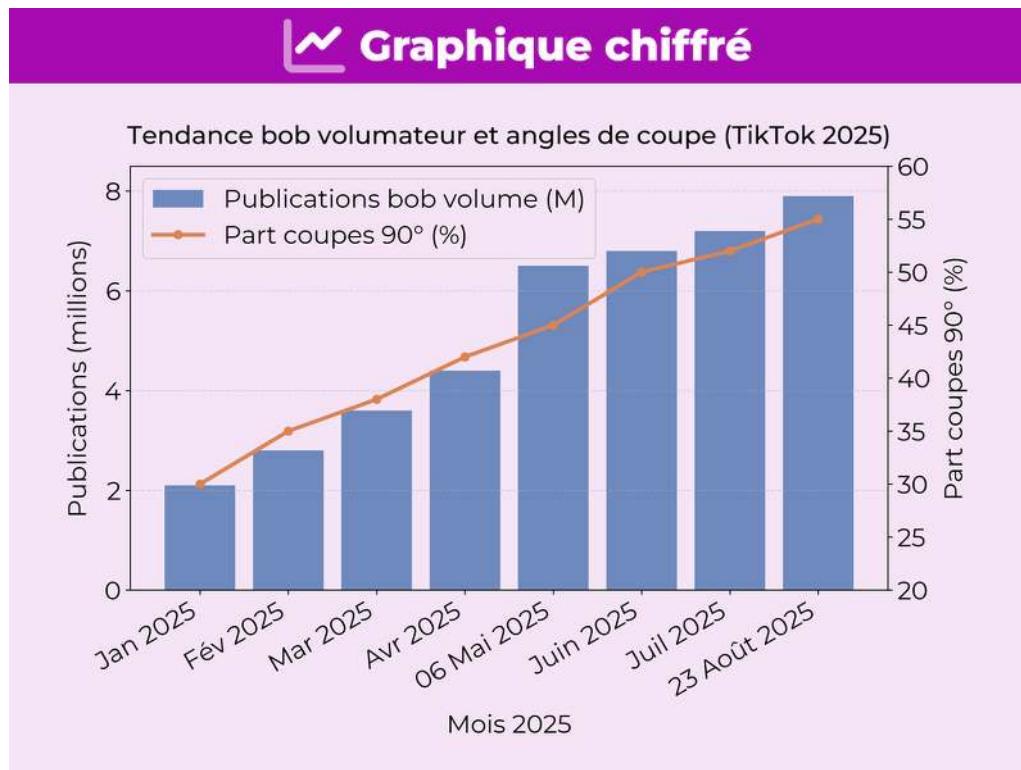
Exemple de croquis technique :

Tu réalises un croquis en face et profil, ajoutant flèches pour le mouvement et 3 zones de volume. Cela prend environ 10 minutes et évite 15 minutes d'ajustements pendant la coupe.

3. Transcrire le volume en 3d et cas concret :

Méthodes pour matérialiser le volume :

Travaille par sections, invente un patron 3D avec des cônes et cylindres pour chaque masse. Coupe en respectant l'angle de sortie, un angle de 45 degrés crée un volume modéré, 90 degrés un volume fort.



Mini cas concret :

Contexte : cliente souhaitant un carré volumisé. Étapes : observation 5 minutes, 3 croquis rapides, croquis technique 10 minutes, coupe 45 minutes, coiffage 15 minutes. Résultat : carré avec 3 zones de volume équilibrées.

Livrable attendu :

Un dossier simple comportant 2 croquis (face et profil), 1 photo avant/après, et 1 fiche technique d'une page indiquant angles de coupe, graduation en centimètres et produits utilisés.

Exemple d'itération en stage :

J'ai souvent remis mon croquis après la première coupe, car j'avais sous-estimé 1 cm de longueur à la nuque, depuis j'ajoute toujours une marge de 1 à 2 cm dans le dessin.

Élément	Question à se poser
Morphologie	Quelle est la silhouette générale du visage et du crâne
Volumes	Où placer le volume principal pour équilibrer la coupe
Mouvement	Dans quelle direction le cheveu tombe naturellement

Temps estimé	Combien de minutes prévoir pour croquis, coupe et coiffage
--------------	--

Sur le terrain, commence par 2 à 3 croquis avant de toucher aux ciseaux, cela te fera gagner généralement 10 à 20 minutes en corrections ultérieures.

Étape	Action à réaliser
Prise d'information	Mesurer et photographier la tête
Croquis rapide	Dessiner silhouette en 1 à 3 minutes
Croquis technique	Préciser sections, angles et hachures
Vérification	Comparer croquis et tête avant coupe
Livrable	Fiche technique, croquis et photo avant/après

Astuce organisation :

Range tes croquis par cliente dans un classeur ou dossier numérique. En stage, ça m'a permis de retrouver une solution en moins de 2 minutes, c'est très apprécié par le tuteur.

i Ce qu'il faut retenir

Avant de couper, tu observes vite la tête pour décider où placer le volume. Repère l'implantation, la nuque et le mouvement naturel, mesure (front-sommet, sommet-nuque) et garde une photo pour comparer au dessin. Fais ensuite des croquis courts puis un dessin plus précis pour communiquer clairement.

- Pose une **silhouette en 3 traits**, puis un croquis technique (repères yeux, oreilles, menton).
- Note volumes et directions avec hachures et flèches pour une **lecture en un regard**.
- En 3D, travaille par sections et choisis l'angle : 45° volume modéré, 90° volume fort.
- Prépare un **dossier simple complet** : face/profil, photo avant-après, fiche d'angles et produits.

Faire 2 à 3 croquis avant les ciseaux te fait souvent gagner 10 à 20 minutes de corrections. Classe tes croquis par cliente pour retrouver une solution rapidement en stage.

Chapitre 4 : Choix des couleurs

1. Comprendre la couleur et le teint :

Bases de la couleur :

La couleur capillaire repose sur le niveau et la réflectance, deux notions simples à mémoriser, elles déterminent la luminosité et la nuance que tu vas obtenir après application en salon.

Teint et sous-tons :

Pour choisir une nuance flatteuse, repère le sous-ton de peau, chaud, froid ou neutre, cela influence l'effet final et évite les résultats verdâtres ou trop cuivrés sur le client.

Porosité et support :

La porosité du cheveu conditionne la pénétration du produit, teste-la en salon en 2 minutes, elle adapte la concentration du mélange et le temps de pose pour un résultat maîtrisé.

Exemple d'identification du sous-ton :

Tu regards les veines du poignet, si elles paraissent bleues ton sous-ton est froid, si elles semblent vertes il est chaud, cette astuce te guide pour choisir ton reflet.

2. Choisir et formuler une technique colorante :

Sélection du produit et oxydant :

Choisis nuance et niveau selon le diagnostique, sélectionne le volume d'oxydant adapté, par exemple 10 volumes pour dépôt, 20 volumes pour éclaircissement d'un niveau, 30 volumes pour 2 niveaux.

Proportions et dilution :

Respecte les ratios indiqués par le fabricant, souvent 1:1 pour colorations demi-permanentes et 1:2 pour certaines décolorations, une mauvaise proportion change l'intensité et la tenue.

Neutralisation et réflets :

Pour corriger un indésirable, utilises la couleur opposée sur la roue chromatique, une touche de cendré neutralise le cuivré, cela évite les retouches longues et coûteuses en clientèle.

Exemple d'une formule chiffrée :

Sur une base niveau 6, pour obtenir un châtain clair doré, mélange 50 ml de couleur niveau 7 avec 60 ml d'oxydant 20 volumes, temps de pose indicatif 35 minutes pour bonne couvrance.

Action recherchée	Oxydant recommandé	Effet attendu
Dépôt sans éclaircissement	10 volumes	Teinte plus brillante sans ouvrir la cuticule
Éclaircissement d'1 niveau	20 volumes	Léger éclaircissement contrôlé
Éclaircissement de 2 niveaux ou plus	30 volumes	Ouverture plus marquée de la cuticule, attention à la porosité

3. Cas concret, erreurs fréquentes et outils terrain :

Mini cas concret :

Contexte: cliente avec racines niveau 5 et longueurs abîmées niveau 7, souhaite un châtain chaud uniforme, objectif chiffré: homogénéiser en 1 séance, gain de 2 niveaux en racines.

Étapes et proportions :

Étapes: démaquillage des longueurs par bain acide 10 minutes, application racines formule 20 ml base 6 plus 20 ml oxydant 20 volumes, homogénéisation puis pose 30 minutes.

Résultat et livrable attendu :

Résultat: niveau final 6 uniforme, reflet doré léger, livrable: fiche technique avec formule complète, volumes utilisés et temps de pose, durée estimée 1 heure 20 minutes au total.

Exemple d'erreur fréquente :

Appliquer la même formule sur cheveux très poreux provoque un reflet trop foncé aux longueurs, pour corriger, neutralise et dégrade progressivement en 1 à 2 rendez-vous selon l'état des fibres.

Check-list opérationnelle	Action rapide
Diagnostiquer porosité et niveau	Faire test en 2 minutes et noter sur la fiche client
Choisir oxydant adéquat	Sélectionner 10, 20 ou 30 volumes selon objectif
Respecter les ratios	Mesurer avec spatule graduée, noter les ml
Vérifier la neutralisation	Utiliser roue chromatique et ajuster le reflet
Documenter le rendez-vous	Fiche client complète pour la prochaine visite

Exemple d'organisation en salon :

En stage j'organisais 3 rendez-vous par poste, en notant chaque formule et ml utilisés, cela réduit les erreurs et diminue les retouches de 30 pour cent sur 2 mois.

i Ce qu'il faut retenir

Pour réussir une couleur, pars du **niveau et réflectance**, puis adapte la nuance au **sous-ton de peau** (veines bleues = froid, vertes = chaud). Vérifie aussi la **porosité du cheveu** pour ajuster concentration et temps de pose.

- Oxydant : 10 volumes pour dépôt, 20 volumes pour +1 niveau, 30 volumes pour +2 niveaux ou plus.
- Respecte les ratios fabricant (ex. 1:1 ou 1:2) pour tenue et intensité.
- Corrige les reflets avec la **roue chromatique** (opposés pour neutraliser).

En cas de longueurs poreuses, évite la même formule partout, sinon ça fonce. Note systématiquement ml, volumes et temps sur une fiche client pour reproduire et limiter les retouches.

Langue vivante étrangère (Anglais)

Présentation de la matière :

En BP Coiffure, l'anglais te sert surtout à être à l'aise avec une clientèle internationale, comprendre une demande, expliquer un soin, et gérer un petit échange au bac ou à l'accueil. Même si tu n'es pas bilingue, quelques automatismes font vite la différence.

Cette matière conduit à une **épreuve orale** facultative, organisée en examen final, avec **15 minutes de préparation** puis 15 minutes d'échange, à partir d'un texte d'intérêt général ou lié au métier. La durée totale est donc de 30 minutes.

Comme c'est facultatif, il n'y a pas de coefficient à viser, seuls les **points au-dessus de 10** s'ajoutent à ta moyenne, et l'épreuve dépend de la présence d'un examinateur. Je me rappelle d'un camarade qui a gagné 2 points sur son total, juste avec un oral propre et fluide.

Conseil :

Prépare-toi comme pour une vraie situation au salon, pas comme un contrôle écrit. Vise **10 minutes par jour**, 4 jours par semaine, en parlant à voix haute, même seul. Le piège classique, c'est de connaître du vocabulaire mais de bloquer dès qu'on te relance avec une question.

Pour être prêt, travaille en mode simple et efficace.

- Prépare 3 dialogues client
- Apprends 20 phrases utiles
- Fais 2 entraînements chronométrés

Le jour J, respire, reformule, et garde des phrases courtes, c'est souvent ça qui te fait gagner des points.

Table des matières

Chapitre 1: Accueil et politesse	Aller
1. Accueillir un client en salon	Aller
2. Gérer la politesse et le professionnalisme	Aller
Chapitre 2: Vocabulaire du salon	Aller
1. Vocabulaire essentiel du salon	Aller
2. Verbes et expressions utiles	Aller
3. Erreurs fréquentes et cas concret	Aller
Chapitre 3: Comprendre une demande	Aller
1. Identifier le besoin du client	Aller

2. Poser des questions claires Aller
3. Confirmer et consigner la demande Aller

Chapitre 1: Accueil et politesse

1. Accueillir un client en salon :

Objectif et public :

Tu dois donner une image professionnelle dès les premières secondes, rassurer le client et recueillir ses besoins. S'adresse aux élèves en stage ou en salon, débutants comme confirmés.

Procédure en accueil :

Accueillir prend entre 30 et 90 secondes, selon le contexte. Salut, propose un siège, questionne brièvement sur la prestation souhaitée, indique le temps d'attente estimé.

Langues et formules utiles :

En anglais, connais 8 phrases clés pour t'introduire et proposer une boisson. Les clients apprécient un anglais simple et poli, même si tu restes bref.

Phrase en anglais	Traduction en français
Hello, welcome	Bonjour, bienvenue
Do you have an appointment?	Avez-vous un rendez-vous ?
What service would you like?	Quelle prestation souhaitez-vous ?
Please have a seat	Veuillez vous asseoir, s'il vous plaît
Would you like a drink?	Voulez-vous une boisson ?
I will be with you in a moment	Je serai avec vous dans un instant
Could you spell your name?	Pouvez-vous épeler votre nom ?
Thank you, see you soon	Merci, à bientôt
I will note your preferences	Je vais noter vos préférences

Exemple d'accueil rapide :

Hello, do you have an appointment? (Bonjour, avez-vous un rendez-vous ?) Ensuite, propose un siège et demande la prestation souhaitée, en 45 secondes tu as déjà toutes les infos utiles.

2. Gérer la politesse et le professionnalisme :

Attitude et langage :

Ton attitude doit être calme, souriante et professionnelle. Évite le langage trop familier, parle clairement et adapte ton niveau d'anglais selon le client.

Erreurs fréquentes :

Voici des formulations à éviter et leur bonne traduction. Ces erreurs sont fréquentes lors des premières semaines de stage, fais attention à la politesse.

- Mauvaise formulation en anglais: "You want cut?" Version correcte en français: "Voulez-vous une coupe ?"
- Mauvaise formulation en anglais: "Sit here" Version correcte en français: "Veuillez vous asseoir ici, s'il vous plaît"
- Mauvaise formulation en anglais: "How long you wait?" Version correcte en français: "Quel est votre temps d'attente estimé ?"
- Mauvaise formulation en anglais: "I do it" Version correcte en français: "Je m'en occupe"

Exemple de mini cas concret :

Contexte: salon de 3 postes, réceptionniste absent pendant 1 journée, 20 clients prévus.

Étapes: réorganiser 2 postes, prioriser rendez-vous, accueillir chaque client en 60 secondes.

Résultat et livrable attendu :

Après réorganisation, attente moyenne réduite de 6 à 3 minutes et 20 fiches d'accueil complétées. Livrable: fiche d'accueil pour chaque client et tableau Excel de suivi du temps d'attente.

Exemple de dialogue accueil :

Hello, do you have an appointment? (Bonjour, avez-vous un rendez-vous ?)

Yes, I have a booking under Dupont. (Oui, j'ai une réservation au nom de Dupont.)

Check-list opérationnelle :

Utilise cette liste en début de service pour l'accueil client, vise à réduire le temps d'attente et améliorer la satisfaction.

Action	Durée approximative
Saluer le client	30 secondes
Proposer un siège	10 secondes
Vérifier la prestation souhaitée	60 secondes
Informier du temps d'attente	10 secondes

i Ce qu'il faut retenir

En salon, l'accueil (30 à 90 s) sert à donner une **image professionnelle immédiate**, rassurer et capter le besoin. Salut, propose un siège, demande la prestation, puis

annonce un **temps d'attente estimé**. Un anglais simple et poli suffit, avec quelques phrases clés.

- Garde une **attitude calme et souriante**, parle clairement, évite le langage trop familier.
- Utilise des formules polies (ex. « Please have a seat », « Would you like a drink? »).
- Évite les tournures brusques (« Sit here ») et remplace par des phrases correctes.
- En cas d'affluence, réorganise et priorise les rendez-vous pour réduire l'attente.

Applique une check-list simple : saluer, asseoir, vérifier la demande, informer de l'attente. En restant bref et précis, tu améliores la satisfaction et tu sécurises le début de la prestation.

Chapitre 2 : Vocabulaire du salon

1. Vocabulaire essentiel du salon :

Outils et matériel :

Connaître les outils te donne confiance en stage, tu pourras nommer ciseaux, peigne, tondeuse et sèche-cheveux en anglais devant un client étranger.

Zones du salon :

Repère les zones typiques, poste de lavage, zone de coupe, espace coiffage, et zone attente. Cela aide à expliquer un parcours client simple et professionnel en anglais.

Personnes et rôles :

Apprends à dire hairdresser, assistant, receptionist, client, et manager, pour parler de l'équipe et de la hiérarchie sans te perdre lors d'un entretien en anglais.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

She will shampoo and condition the hair before cutting. (Elle va laver et démêler les cheveux avant la coupe.)

English	Français
Scissors	Ciseaux
Comb	Peigne
Hairdryer	Sèche-cheveux
Shampoo bowl	Bac à shampoing
Barber chair	Fauteuil de coiffure
Cape	Cape
Towel	Serviette
Razor	Rasoir
Clipper	Tondeuse
Sectioning clips	Pinces de sectionnement

2. Verbes et expressions utiles :

Verbes fréquents :

Maîtrise cut, trim, shampoo, rinse, blow-dry, color, et style pour expliquer chaque étape d'un service au client anglophone de façon claire et naturelle.

Formules pour expliquer un service :

Des phrases simples comme "I will trim two centimeters" (Je vais couper deux centimètres) te permettent d'être précis et rassurant, surtout avec un client nerveux ou pressé.

Expressions pour demander le consentement :

Utilise "Is that length ok?" (Cette longueur vous convient-elle ?) ou "Do you prefer layers or blunt cut?" (Préférez-vous des dégradés ou une coupe droite ?) pour impliquer le client.

Astuce pratique :

Quand tu signes des services en anglais, répète la longueur en chiffres, ça évite les confusions et montre ton professionnalisme, surtout pour les coupes dosées à 1 ou 2 centimètres.

Exemple de mini-dialogue accueil au poste :

Hi, what would you like today? (Bonjour, que souhaitez-vous aujourd'hui ?) – I'd like a short layered haircut, please. (J'aimerais une coupe courte dégradée, s'il vous plaît.)

3. Erreurs fréquentes et cas concret :

Erreurs fréquentes :

Les erreurs communes portent sur de faux amis et prononciation, par exemple dire "dresser" pour brush qui est faux, ou confondre "trim" et "cut" en anglais professionnel.

Comparaison erreurs / correction :

Wrong: "I will dress your hair" – Correct: "I will style your hair" (Je vais coiffer vos cheveux).

Mini cas concret :

Contexte: client veut une coupe homme dégradée en 15 minutes. Étapes: consultation 2 minutes, lavage 3 minutes, coupe 8 minutes, finition 2 minutes. Résultat: coupe livrée en 15 minutes, client satisfait.

Livrable attendu: une photo avant/après et une fiche service remplie mentionnant "cut 15 min, price 18€", utile pour le rapport de stage.

Exemple d'échange pour la prise de rendez-vous :

Hello, do you have an appointment? (Bonjour, avez-vous un rendez-vous ?) – Yes, at 3 pm for a haircut. (Oui, à 15h pour une coupe.)

Tâche	Fréquence	Pourquoi
Vérifier stock consommables	Chaque matin	Évite les ruptures pendant la journée
Désinfecter outils	Après chaque client	Respect hygiène et sécurité

Noter les services réalisés	Après chaque service	Facilite le suivi de stage et la facturation
Préparer station client	Avant chaque client	Rapidité et confort client

Retour d'expérience et conseils :

En stage, j'ai remarqué qu'annoncer la durée en minutes et le prix avant la coupe réduit les malentendus, surtout avec un client anglophone pressé ou indécis.

i Ce qu'il faut retenir

Tu consolides le **vocabulaire du salon** pour être à l'aise en stage avec un client anglophone : outils, zones, rôles, et étapes d'un service.

- Apprends les essentiels (scissors, comb, clipper, hairdryer, shampoo bowl) et les zones (lavage, coupe, coiffage, attente).
- Maîtrise des **verbes d'action clés** : cut, trim, shampoo, rinse, blow-dry, color, style, et annonce la longueur en chiffres.
- Utilise des phrases pour **demande le consentement** : "Is that length ok?" et clarifie "layers" vs "blunt cut".

Fais attention à **éviter les faux amis** (style, pas "dress") et à la prononciation. Pour rester pro, annonce durée et prix, puis note le service réalisé pour ton suivi de stage.

Chapitre 3 : Comprendre une demande

1. Identifier le besoin du client :

Objectif et public :

L'objectif ici est de repérer précisément ce que veut le client pour éviter les erreurs et gagner du temps en salon, surtout lors d'une journée avec 20 clients prévus ou plus.

Signes non verbaux :

Observe la tenue, les photos montrées, la longueur des doigts et les gestes, ces indices t'indiquent le style souhaité et le niveau d'entretien accepté par le client.

Phrases utiles en anglais :

Apprends des formules courtes pour clarifier la demande, cela te permet de confirmer rapidement sans hésitation, utile quand tu dois prendre 3 à 5 rendez-vous dans la même heure.

Exemple d'expression en anglais :

"I'd like a layered cut, please." (Je voudrais une coupe en couches, s'il vous plaît.)

Phrase en anglais	Traduction en français
I want a trim	Je veux juste raccourcir
Shorter on top	Plus court sur le dessus
Not too much	Pas trop
Add layers	Ajouter des couches
Bring the color warmer	Rendre la couleur plus chaude
I brought a photo	J'ai apporté une photo
How much maintenance?	Quel entretien nécessaire ?

2. Poser des questions claires :

Questions clés :

Pose 6 questions courtes pour éviter les malentendus, par exemple sur longueur souhaitée, fréquence d'entretien, produits utilisés, allergies, budget et temps disponible.

Formulations en anglais :

Utilise des phrases simples comme "Do you want layers?" (Voulez-vous des couches ?) ou "How much do you want to take off?" (Combien voulez-vous enlever ?), cela clarifie la demande.

Mini cas concret :

Contexte : cliente souhaite un balayage et une coupe courte, budget 120 euros, durée prévue 90 minutes. Étapes : vérifier antécédents, proposer tons, estimer temps précis, confirmer accord écrit.

Exemple de mini cas :

Résultat : prestation réalisée en 90 minutes, cliente satisfaite, vente additionnelle d'un produit à 18 euros. Livrable attendu : fiche client complétée avec 6 éléments (service, longueur, couleur, allergies, budget, photo).

3. Confirmer et consigner la demande :

Reformuler la demande :

Reformule systématiquement la demande en 1 phrase pour t'assurer que tu as bien compris, par exemple "You want 5 cm off and soft layers" suivi d'une confirmation du client.

Noter les informations :

Note sur la fiche client le service, la longueur à couper, la couleur, les allergies, le temps estimé et le budget, cela prend en général 2 à 3 minutes mais évite beaucoup d'erreurs.

Erreurs fréquentes :

Voici 3 erreurs classiques en anglais et la version correcte en français pour t'aider à corriger sur le moment :

- Mauvaise formulation en anglais : "Short, please" – Correcte en français : "Je voudrais enlever 5 cm."
- Mauvaise formulation en anglais : "Make it like photo" – Correcte en français : "Je veux ce style mais avec des mèches plus claires."
- Mauvaise formulation en anglais : "Just a bit" – Correcte en français : "Coupez 2 cm, pas plus."

Exemple de dialogue :

"Do you want layers?" (Voulez-vous des couches ?) – "Yes, a little on top, please." (Oui, un peu sur le dessus, s'il vous plaît.)

Astuce de stage :

Demande toujours une photo et note la référence couleur si tu fais une teinture, cela réduit les retouches et évite les retours clients la semaine suivante.

Élément	Question à se poser
Longueur souhaitée	Combien de centimètres voulez-vous enlever ?
Couleur désirée	Quel tone et quel niveau voulez-vous atteindre ?

Entretien	Pouvez-vous revenir toutes les 6 semaines ?
Allergies	Avez-vous des réactions à certains produits ?
Budget	Quel est votre budget pour cette prestation ?

Exemple d'astuce bilingue courte :

"Can I take a photo of the length you want?" (Puis-je prendre une photo de la longueur souhaitée ?) – Cette simple phrase évite souvent une coupe ratée.

i Ce qu'il faut retenir

Pour éviter les erreurs et gagner du temps, tu dois **identifier le besoin** du client vite et clairement, même en journée chargée. Appuie-toi sur les **signes non verbaux** (tenue, photo, gestes) et sur quelques phrases simples en anglais pour clarifier.

- Pose des **questions courtes** : longueur, entretien, produits, allergies, budget, temps.
- Reformule en 1 phrase et fais valider (ex. combien de cm et où placer les couches).
- **Reformuler et consigner** : note service, longueur, couleur, allergies, temps estimé, budget, plus une photo si possible.

Évite les demandes vagues ("just a bit") en parlant en centimètres et en précisant le résultat voulu. Avec une photo et une référence couleur, tu réduis les retouches et sécurises l'accord du client.

Langue vivante étrangère (Espagnol)

Présentation de la matière :

En BP Coiffure, l'espagnol peut se présenter en **épreuve facultative** à l'**oral final**. Durée totale: **30 minutes**, avec 15 minutes de préparation puis 15 minutes d'échange. Coefficient: Non indiqué, c'est un bonus, seuls les **points au-dessus de 10** sur 20 s'ajoutent.

Tu échanges à partir d'un texte, parfois lié au salon, pour montrer ta **compréhension globale** et ton **interaction orale**, niveau **B1+**. L'espagnol fait partie des langues possibles dans plusieurs centres. Un camarade a pris confiance en mémorisant 20 phrases utiles, ça se sent tout de suite.

Conseil :

Garde un **rituel de 10 minutes**, 5 jours sur 7. Révise à voix haute: te présenter, proposer un shampooing, annoncer un prix, et prendre un rendez-vous, c'est ce qui revient le plus en situation.

Priorités: Mets-toi à l'aise sur l'essentiel.

- Accueillir le client
- Proposer un service
- Prendre un rendez-vous

Fais 2 simulations par semaine, 15 minutes de préparation puis 15 minutes d'oral. Si tu bloques, paraphrase, reste clair, et continue, la note vient souvent de la régularité et de la fluidité.

Table des matières

Chapitre 1: Prise de rendez-vous (pedir cita)	Aller
1. Se préparer avant l'appel	Aller
2. Formules et dialogues pour fixer un rendez-vous	Aller
Chapitre 2: Dialogue client et vente	Aller
1. Accueil et découverte du besoin	Aller
2. Présenter et vendre un service	Aller
3. Conclure la vente et fidéliser	Aller
Chapitre 3: Conseils produits capillaires	Aller
1. Choisir un produit selon le type de cheveux	Aller
2. Conseiller sur l'utilisation et la fréquence	Aller
3. Vocabulaire utile et erreurs à éviter en espagnol	Aller

Chapitre 1: Prise de rendez-vous (pedir cita)

1. Se préparer avant l'appel :

Objectif et public :

Ce point t'explique pourquoi maîtriser la prise de rendez-vous en espagnol aide à fidéliser client·e·s hispanophones et à mieux gérer ton planning sur des créneaux de 30 à 90 minutes selon le service demandé.

Préparation pratique :

Avant d'appeler, prépare le nom du client, le service souhaité, la durée estimée, et deux créneaux alternatifs, note aussi le nom du ou de la coiffeuse. Cela réduit les erreurs et économise 2 à 3 minutes.

Motifs et arguments :

Définis une liste courte des services clés, par exemple coupe, coupe + brushing, couleur, ou balayage, ainsi que la durée standard, cela t'aide à proposer un créneau adapté et éviter des surtemps au salon.

Exemple d'optimisation d'un rendez-vous :

Cliente: Hola, ¿tienen hora para un corte mañana por la tarde? (Cliente: Bonjour, avez-vous un créneau pour une coupe demain après-midi ?) Tu réponds en confirmant l'horaire et le temps estimé pour la coupe.

Cas concret :

Contexte: salon de 4 postes reçoit 15 appels par jour dont 30% en espagnol. Étapes: script de 5 phrases, formation de 2 heures, fiche motifs. Résultat: gain moyen 3 minutes par appel et 20 rendez-vous supplémentaires par mois. Livrable attendu, fiche motif imprimée et script en 6 lignes.

2. Formules et dialogues pour fixer un rendez-vous :

Formules utiles :

Utilise des phrases courtes et polies, commence par saluer, préciser le service, proposer un créneau et confirmer le nom et le téléphone, ces étapes évitent les retours et les doubles réservations.

Vocabulaire clé :

Voici un tableau bilingue avec expressions et mots utiles pour la prise de rendez-vous en salon, pratique à imprimer pour le poste d'accueil.

Espagnol	Français
¿En qué puedo ayudarle?	En quoi puis-je vous aider ?

¿Qué servicio desea?	Quel service souhaitez-vous ?
Tenemos disponible a las 16:00	Nous avons un créneau à 16h00
¿Cuánto tiempo necesita?	Combien de temps avez-vous besoin ?
¿A nombre de quién está la reserva?	À quel nom est la réservation ?
¿Es la primera vez con nosotros?	Est-ce votre première fois chez nous ?
¿Prefiere horario de mañana o tarde?	Préférez-vous un horaire le matin ou l'après-midi ?
Confirmo su cita para las 16:00	Je confirme votre rendez-vous pour 16h00
¿Necesita algo más?	Avez-vous besoin d'autre chose ?

Dialogue type :

Repcionista: Hola, ¿qué servicio desea? (Réceptionniste: Bonjour, quel service souhaitez-vous ?) Cliente: Quisiera un corte y secado para el jueves por la tarde, ¿tienen hueco? (Client: Je voudrais une coupe et brushing pour jeudi après-midi, avez-vous un créneau ?) Repcionista: Sí, a las 17:00, ¿a nombre de quién? (Réceptionniste: Oui, à 17h00, à quel nom ?)

Astuce pour l'accueil :

Affiche un petit aide-mémo de 10 lignes à l'accueil avec ces phrases en espagnol et en français. Ainsi l'équipe gagne 30 à 60 secondes par appel et diminue les erreurs de réservation.

Erreurs fréquentes :

- Mauvaise formulation espagnole: "¿Puedo reservar para mañana?" – Version correcte en français: "Puis-je réserver pour demain ?" Cette question est correcte en français mais en espagnol préfère "¿Tiene disponibilidad mañana?"
- Mauvaise formulation espagnole: "¿Qué hora?" – Version correcte en français: "Quelle heure ?" En espagnol, dis plutôt "¿A qué hora le viene bien?"
- Mauvaise formulation espagnole: "Necesito corte" – Version correcte en français: "J'ai besoin d'une coupe" En espagnol, complète par "de pelo" pour plus de clarté: "Necesito un corte de pelo".

Check-list opérationnelle :

Étape	Action
Accueil	Saluer en espagnol, demander le service et proposer 2 créneaux
Confirmation	Répéter date, heure et nom, demander téléphone

Notation	Inscrire dans l'agenda le service, durée et notes client
Rappel	Envoyer SMS ou appeler 24 heures avant si demandé
Gestion annulation	Proposer un autre créneau et noter raison si fournie

i Ce qu'il faut retenir

Maîtriser la **prise de rendez-vous en espagnol** te permet de fidéliser une clientèle hispanophone et de mieux caler des créneaux de 30 à 90 minutes. Avant l'appel, prépare infos client, service, durée et **deux créneaux alternatifs** pour éviter les erreurs.

- Utilise un mini script: saluer, identifier le service, proposer une heure, puis **confirmer nom et téléphone**.
- Garde une liste de services avec durées standards pour limiter les surtemps.
- Évite les formulations trop courtes: préfère « ¿Tiene disponibilidad...? » et « ¿A qué hora le viene bien? ».

Affiche un **aide-mémo bilingue** à l'accueil et suis la check-list: accueil, confirmation, notation, rappel et gestion d'annulation. Tu gagnes du temps par appel et tu réduis les doubles réservations.

Chapitre 2 : Dialogue client et vente

1. Accueil et découverte du besoin :

Prendre contact :

Accueille toujours le client avec chaleur, regarde-le, souris et propose un siège. Cette première minute donne confiance et guide la suite de l'échange vers le besoin réel.

Poser les bonnes questions :

Utilise des questions ouvertes pour comprendre les attentes, le style de vie et le budget. Note 3 points clés dans le dossier client pour personnaliser la proposition ensuite.

Exemple de découverte :

« ¿Qué te gustaría cambiar en tu peinado hoy? » (Qu'aimerais-tu changer dans ta coiffure aujourd'hui ?) « ¿Tienes tiempo para un tratamiento adicional? » (As-tu le temps pour un soin en plus ?)

2. Présenter et vendre un service :

Proposer le service :

Présente une solution claire, trio d'options simple : basique, amélioré, premium. Donne la durée et le prix pour chaque option, cela rassure et facilite le choix du client.

Argumenter et adapter :

Adapte ton discours au client, insiste sur les bénéfices concrets, par exemple tenue de couleur 6 à 8 semaines ou réduction des frisottis après le soin.

Astuce terrain :

Si tu proposes un soin à 15 €, explique qu'il ajoute 20 à 30 minutes mais augmente la durabilité de la prestation, cela aide souvent au choix.

Phrase en espagnol	Traduction en français
Buenos días, ¿cómo puedo ayudarte hoy?	Bonjour, comment puis-je t'aider aujourd'hui?
¿Qué cambios buscas en tu peinado?	Quels changements recherches-tu dans ta coiffure?
Te recomiendo este tratamiento para mejorar la salud del cabello	Je te recommande ce soin pour améliorer la santé du cheveu
¿Prefieres algo natural o más definido?	Tu préfères quelque chose de naturel ou plus défini?
Esto durará aproximadamente 60 minutos	Cela prendra environ 60 minutes

¿Quieres añadir un tratamiento por 15 euros?	Souhaitez-tu ajouter un soin pour 15 euros?
Aceptamos tarjeta o efectivo	Nous acceptons la carte ou espèces
¿Quieres reservar la próxima cita ahora?	Souhaitez-tu réserver le prochain rendez-vous maintenant?
Gracias por venir, que tengas un buen día	Merci d'être venu, passe une bonne journée
Si quieres, puedo mostrarte fotos de antes y después	Si tu veux, je peux te montrer des photos avant et après
¿Tienes alguna alergia o sensibilidad?	As-tu des allergies ou sensibilités?

3. Conclure la vente et fidéliser :

Gérer les objections :

Écoute l'objection, reformule en une phrase, réponds avec un bénéfice concret. Si le prix bloque, propose une alternative plus légère ou un paiement en plusieurs fois.

Finaliser et proposer un suivi :

Confirme la prestation, indique la durée, le prix et propose une prise de rendez-vous pour l'entretien. Ajoute la note dans le dossier client pour le suivi futur.

Exemple de conclusion :

« ¿Prefieres reservar para dentro de seis semanas? » (Tu préfères réserver dans six semaines ?) « Sí, perfecto, me gustó mucho el resultado » (Oui, parfait, j'ai beaucoup aimé le résultat)

Mini cas concret :

Contexte : cliente veut coloration racines, durée 90 minutes, prix 60 euros. Étapes : diagnostic 5 minutes, proposition d'un soin à 15 euros, réalisation 80 minutes. Résultat : vente additionnelle 15 euros, panier moyen augmenté de 20%.

Livrable attendu :

Ticket de caisse avec prestation à 60 euros et soin à 15 euros, note client dans le dossier avec date de prochain rendez-vous dans 6 semaines.

Check-list opérationnelle	Action rapide
Accueil et note du besoin	Accueillir en moins de 1 minute, noter 3 points clés
Proposition claire	Donner durée et prix pour 2 à 3 options
Upsell pertinent	Proposer un soin à 10 à 20 euros si adapté

Confirmation	Récapituler prestation, durée, prix avant début
Fidélisation	Proposer prochaine date et noter le dossier

Erreurs fréquentes :

1. « ¿Quieres un corte? » mal utilisé quand il faut préciser le type. (Dire plutôt « Souhaites-tu un simple ajustement ou une coupe complète ? »)
2. « Esto es caro » dit frontalement, fait fermer le client. (Dire plutôt « Ce soin apporte X bénéfices pour Y semaines »)
3. « Te lo recomiendo » sans expliquer pourquoi, perd en crédibilité. (Toujours justifier par un bénéfice concret)
4. Ne pas proposer le rendez-vous de suivi, tu perds 10 à 20% de fidélisation potentielle. (Propose systématiquement une prochaine date)

Exemple d'optimisation d'un processus de vente :

En stage, j'ai mis en place une fiche client simplifiée, temps moyen gagné 2 minutes par dossier et taux d'upsell passé de 8% à 18% en 6 semaines.

i Ce qu'il faut retenir

Pour bien vendre, tout commence par une **première minute décisive** : accueil chaleureux, regard, sourire, siège. Ensuite, mène la découverte avec des **questions ouvertes ciblées** et note 3 infos clés (attentes, style de vie, budget) pour personnaliser.

- Présente un **trio d'options simple** (basique, amélioré, premium) avec durée et prix.
- Argumente avec des **bénéfices concrets** (tenue 6 à 8 semaines, moins de frisottis) et propose un soin pertinent à 10-20 € si adapté.
- Gère les objections : écoute, reformule, réponds par un bénéfice, puis propose une alternative si le prix bloque.

Avant de commencer, récapitule prestation, durée et prix, puis finalise avec un suivi : propose un prochain rendez-vous et note tout dans le dossier client. Évite les phrases floues ou trop frontales, et justifie toujours tes recommandations.

Chapitre 3 : Conseils produits capillaires

1. Choisir un produit selon le type de cheveux :

Identifier le type de cheveux :

Regarde la texture, la porosité et l'épaisseur, pose des questions claires au client pour confirmer. Cela t'aide à différencier un shampoing doux d'un traitement réparateur ou d'un produit anti-frisottis.

Lire l'étiquette et repérer les ingrédients clés :

Apprends à reconnaître les mots espagnols courants comme sulfato, silicona, hidratante, keratina, para que puedas recomendar con seguridad. Cette habitude te fait gagner 2 à 5 minutes par consultation en salon.

Exemple d'usage vocabulaire :

« champú hidratante » (shampoing hydratant), « sin sulfatos » (sans sulfates), « para cabello seco » (pour cheveux secs), expressions utiles pour expliquer rapidement en espagnol.

Término en español	Traduction en français
Champú hidratante	Shampoing hydratant
Mascarilla nutritiva	Masque nourrissant
Sin sulfatos	Sans sulfates
Con keratina	Avec kératine
Para cabello graso	Pour cheveux gras

Petite astuce pratique :

Garde sur toi une fiche de 6 termes espagnols et leur traduction, collée dans ton carnet de stage. Ça évite les hésitations et montre du professionnalisme au client hispanophone.

2. Conseiller sur l'utilisation et la fréquence :

Dosage et fréquence d'utilisation :

Explique en espagnol combien de produit utiliser, par exemple « una avellana » pour le shampoing, et quand répéter un traitement, par exemple dos veces por semana pour un masque. C'est concret et rassurant pour le client.

Application selon la technique :

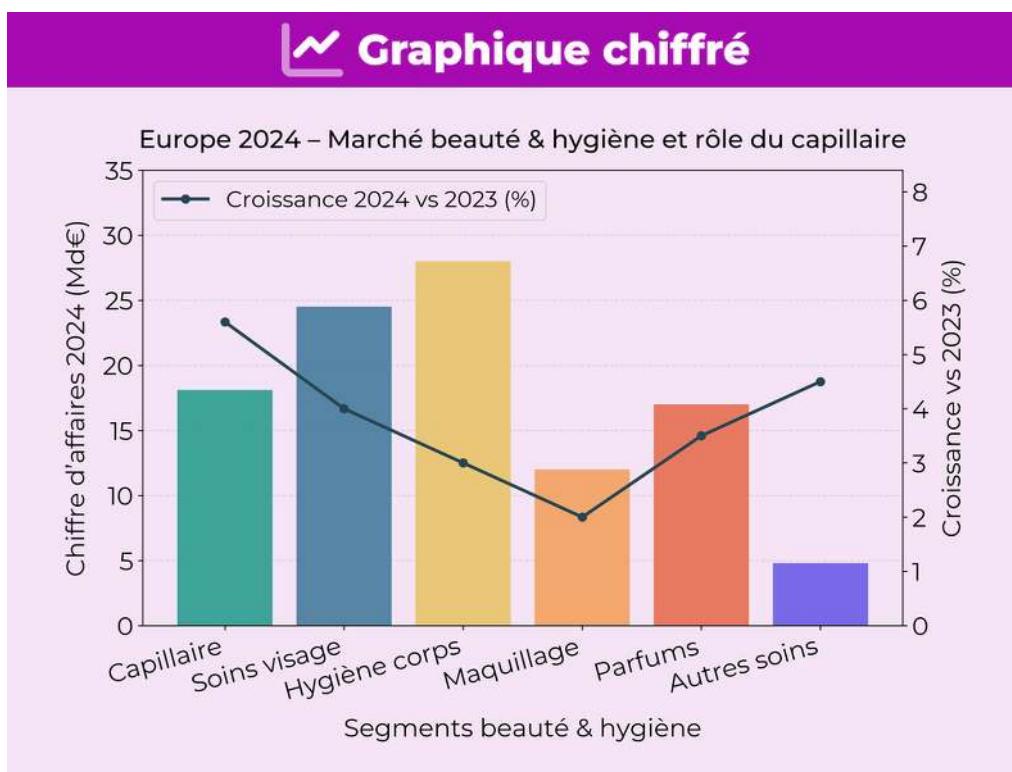
Détaille l'ordre d'application, rinçage et temps de pose en espagnol simple. Indiquer 3 étapes claires réduit les retours incorrects et augmente la satisfaction client dès la première utilisation.

Compatibilité avec traitements chimiques :

Si le client a une couleur ou une permanente, précise si le produit est compatible. Recommande attendre entre 2 et 4 semaines après une coloration avant d'appliquer certains soins réparateurs intensifs.

Exemple d'un cas concret :

Contexte : cliente avec cheveux secs et coloration récente. Étapes : 1) shampoing sans sulfates, 2) masque hebdomadaire 20 minutes, 3) huile deux fois par semaine. Résultat : réduction des pointes sèches de 40% après 4 semaines. Livrable : fiche soin cliente et plan de 4 semaines écrit en espagnol et français.



Astuce de stage :

Propose toujours un échantillon ou un mini-flacon à 5 ou 10 mL quand possible, cela augmente la probabilité d'achat de 30% selon mon expérience en salon.

3. Vocabulaire utile et erreurs à éviter en espagnol :

Phrases courtes à connaître :

Apprends et décline 8 à 12 phrases utiles pour conseiller, par exemple explicar la textura, recomendar frecuencia, y describir beneficios. Utilise toujours des phrases simples et claires pour éviter malentendus.

Erreurs fréquentes :

Voici des erreurs typiques en espagnol et leurs corrections en français. Corriger ces erreurs te rendra plus crédible et évitera des malentendus sur la fréquence ou l'usage du produit.

Mauvaise formulation (espagnol)	Version correcte (français)
Usa mucho mascarilla cada día	N'utiliser le masque que deux fois par semaine
Ponte aceite en las raíces	Ne pas appliquer l'huile sur les racines
Champú para todo tipo de cabello siempre	Adapter le shampoing au type de cheveux
Dejar el producto sin aclarar	Rincer selon instructions, sauf produits leave-in

Mini-dialogue utile en salon :

Cliente : « ¿Qué producto me recomienda para cabello seco? » (Quel produit me recommandes-tu pour cheveux secs ?) Tú : « Te recomiendo un champú hidratante y una mascarilla una vez por semana. » (Je te recommande un shampoing hydratant et un masque une fois par semaine.)

Check-list opérationnelle avant de conseiller :

Étape	Action rapide
Vérifier le type	Toucher la mèche et poser 2 questions
Lire l'étiquette	Repérer sulfatos, silicona, keratina
Expliquer usage	Dire fréquence et quantité en espagnol
Proposer échantillon	Offrir 5 à 10 mL si possible

Ressenti personnel :

En stage, j'ai vu qu'expliquer trois points simples en espagnol réduit les retours produits de moitié, et ça crée une relation de confiance durable avec la clientèle hispanophone.

i Ce qu'il faut retenir

Pour bien conseiller, commence par **identifier le type de cheveux** (texture, porosité, épaisseur) puis lis l'étiquette en repérant des mots clés en espagnol (sulfatos, silicona, keratina).

- Explique une **quantité et fréquence claires** : « una avellana » pour le shampoing, masque « dos veces por semana ».
- Donne **3 étapes simples** : ordre d'application, temps de pose, rinçage, pour éviter les erreurs.
- Vérifie la **compatibilité traitements chimiques** et conseille souvent d'attendre 2 à 4 semaines après coloration pour certains soins.
- Utilise une mini-fiche de 6 termes espagnols et propose un échantillon 5 à 10 mL.

Avec des phrases courtes et des consignes concrètes en espagnol, tu réduis les malentendus, les retours produits et tu gagnes la confiance du client. Garde une check-list rapide avant chaque recommandation.

Langue vivante étrangère (Allemand)

Présentation de la matière :

En BP Coiffure, l'allemand correspond à une **épreuve facultative orale** en **examen final**. Elle est notée sur 20, sans coefficient, et seuls les **points au-dessus de 10** s'ajoutent à ta moyenne. L'échange dure **15 minutes maximum**, avec **5 minutes de préparation**, au niveau **B1+**.

Tu dois parler, interagir, puis montrer ta compréhension d'un écrit court. Concrètement, ça sert à gérer un client germanophone en salon, et sur 2 ans de formation, j'ai vu l'un de mes amis gagner des points grâce à un vocabulaire simple mais clair.

Conseil :

Vise des **révisions courtes**, 15 minutes, 3 fois par semaine. Apprends des phrases prêtées à l'emploi pour l'accueil, le diagnostic et l'encaissement, puis entraîne-toi à reformuler sans bloquer sur la grammaire.

Entraîne-toi sur 3 situations:

- Accueillir et prendre un rendez-vous
- Expliquer une coupe et un soin
- Gérer une insatisfaction calmement

Le piège classique, c'est de réciter un texte appris par cœur, garde plutôt 10 mots-clés par thème et improvise autour, même avec des phrases courtes, ça marche, et ça montre une vraie interaction.

Table des matières

Chapitre 1: Conseil et diagnostic (Beratung)	Aller
1. Conseiller le client	Aller
2. Diagnostiquer la chevelure et les souhaits	Aller
Chapitre 2: questions ouvertes client	Aller
1. Comprendre l'utilité des questions ouvertes	Aller
2. Formules et vocabulaire utiles en allemand	Aller
3. Mise en pratique au salon et cas concret	Aller
Chapitre 3: Vocabulaire technique (Fachbegriffe)	Aller
1. Lexique technique essentiel	Aller
2. Verbes et consignes en cabine	Aller
3. Mise en pratique et erreurs fréquentes	Aller

Chapitre 1: Conseil et diagnostic (Beratung)

1. Conseiller le client :

Objectif et public :

L'objectif est d'instaurer confiance et de cerner le désir réel du client pour proposer une solution technique adaptée et réaliste en salon, selon le temps disponible et l'état du cheveu.

Formules utiles en allemand :

Ces phrases te servent à poser des questions claires, reformuler la demande et expliquer une technique simple, tout en restant professionnel et rassurant face au client.

Allemand	Français
Wie wünschen Sie Ihre Haarlänge?	Quelle longueur souhaitez-vous garder?
Möchten Sie mehr Volumen oder weniger?	Voulez-vous plus de volume ou moins?
Haben Sie chemische Behandlungen gehabt?	Avez-vous eu des traitements chimiques?
Wie viel Zeit haben Sie heute eingeplant?	Combien de temps avez-vous prévu aujourd'hui?
Sind Sie allergisch gegen Haarfärbungen?	Êtes-vous allergique aux colorations?
Ich empfehle eine leichte Anpassung.	Je recommande un ajustement léger.
Das kostet ungefähr 80 Euro und dauert 2 Stunden.	Cela coûte environ 80 euros et dure 2 heures.
Möchten Sie Pflegeprodukte für zu Hause?	Souhaitez-vous des soins à emporter?
Wir können mit 2 bis 3 Zentimetern beginnen.	On peut commencer par 2 à 3 centimètres.
Sind Sie mit dieser Lösung einverstanden?	Êtes-vous d'accord avec cette solution?

Exemple de dialogue :

Kundin: Ich möchte die Spitzen etwas kürzen, bitte. (Client: Je voudrais couper un peu les pointes, s'il te plaît.) Friseur: Wir können 2 bis 3 Zentimeter nehmen und die Form anpassen. (Coiffeur: Nous pouvons enlever 2 à 3 centimètres et ajuster la forme.)

2. Diagnostiquer la chevelure et les souhaits :

Étapes du diagnostic :

Commence toujours par écouter 2 à 3 minutes, puis observe la texture, la porosité et l'état des pointes, enfin note les antécédents chimiques pour évaluer la faisabilité technique.

Critères à observer :

Vérifie la porosité, l'élasticité, la densité et la couleur de base. Ces 4 critères déterminent la technique et le temps nécessaire, généralement entre 30 et 180 minutes selon l'intervention.

Exemple de mini cas concret :

Contexte: cliente 28 ans, longueur 30 cm, dernière coloration il y a 6 mois, souhaite balayage naturel. Étapes: entretien 5 minutes, test mèche 10 minutes, devis 1 page. Résultat attendu: éclaircissement 3 tons, service 2h30, prix 85 euros. Livrable: fiche client papier avec photos avant après, liste produits et devis signé.

Erreurs fréquentes :

Évite les traductions littérales trop directes qui perdent le sens. Corrige souvent la politesse et la précision des chiffres en allemand pour rester professionnel et compréhensible.

Mauvaise formulation en allemand	Version correcte en français
Ich will kurz.	Précise la longueur, par exemple 2 bis 3 Zentimeter, pour éviter l'ambiguité.
Alles gut?	Utilise plutôt Sind Sie zufrieden? pour une question de confort et de respect.
Mehr Farbe?	Demande Möchten Sie mehr Farbe oder nur Highlights? pour être précis sur la technique.

Checklist opérationnelle :

Imprime cette check-list et colle-la dans ta trousse pour t'aider en entretien client, surtout pendant les 1ers mois de stage quand tout s'accélère.

Étape	Action rapide
Accueil	Salut et propose le siège, note le temps disponible du client
Questionnement	Pose 4 questions clés: longueur, couleur, temps, antécédents
Observation	Teste mèche si nécessaire, note porosité et élasticité
Proposition	Propose solution, durée estimée et prix approximatif
Validation	Obtiens consentement verbal ou signé avant d'entamer

Ce qu'il faut retenir

Ton but est de créer la confiance et de transformer la demande en solution réaliste, selon l'état du cheveu et le temps disponible. Appuie-toi sur une **écoute active courte**, puis reformule avec des phrases allemandes simples et précises.

- Pose 4 **questions clés** : longueur, volume/couleur, antécédents chimiques, temps prévu.
- Fais un **diagnostic cheveux** : porosité, élasticité, densité, couleur de base, test mèche si besoin.
- Annonce durée et prix, évite les traductions littérales, et reste poli en allemand.

Propose une option claire (ex. 2 à 3 cm, balayage naturel), puis **valide la solution** avant de commencer. Une fiche client et un devis signé sécurisent ton travail.

Chapitre 2 : questions ouvertes client

1. Comprendre l'utilité des questions ouvertes :

Définition et intérêt :

Les questions ouvertes invitent le client à développer sa réponse, elles commencent par qui, quoi, comment, pourquoi, quand et offrent des informations riches pour mieux conseiller et diagnostiquer.

Quand les utiliser ?

Utilise-les en début de rendez vous pour cerner les attentes, après une remarque vague pour obtenir des précisions, ou quand tu dois vérifier l'entretien et la routine coiffure du client.

Effet sur la relation client :

Poser des questions ouvertes montre de l'intérêt, instaure la confiance, et souvent réduit les retouches ultérieures, tu gagnes du temps et le client repart plus satisfait.

Exemple :

Quelle routine capillaire fais tu chaque matin ? (Welche Haarpflege machst du jeden Morgen ?)

2. Formules et vocabulaire utiles en allemand :

Mots interrogatifs de base :

Wer, was, wann, wie, warum, wo sont les mots clés pour former des questions ouvertes et doivent toujours être suivis d'une phrase complète pour obtenir des détails pertinents.

Questions spécifiques au salon :

Prépare des questions sur l'entretien, la fréquence des coiffages, les allergies, et les habitudes de coiffure, elles t'aident à proposer une prestation adaptée et sécurisée.

Erreurs fréquentes :

Évite les questions fermées oui non quand tu veux des détails. En allemand, ne place pas le verbe à la fin comme une affirmation, sinon tu obtiennes moins d'informations.

Exemple :

Wie oft wäschst du deine Haare? (À quelle fréquence laves tu tes cheveux ?)

Phrase en allemand	Traduction en français
Wie oft wäschst du deine Haare?	À quelle fréquence laves tu tes cheveux?
Welche Stylingprodukte benutzt du?	Quels produits de styling utilises tu?

Was stört dich an deiner aktuellen Frisur?	Qu'est ce qui te dérange dans ta coiffure actuelle?
Wie viel Zeit willst du morgens für dein Styling aufwenden?	Combien de temps veux tu consacrer le matin à ton coiffage?
Hast du Allergien oder Empfindlichkeiten?	As tu des allergies ou des sensibilités?
Welche Haarfarbe würdest du bevorzugen?	Quelle couleur de cheveux préférerais tu?
Was ist dein Hauptziel mit diesem Schnitt?	Quel est ton objectif principal avec cette coupe?
Wie lange möchtest du, dass die Frisur hält?	Combien de temps veux tu que la coiffure tienne?
Hast du Bilder als Beispiel?	As tu des photos en exemple?

3. Mise en pratique au salon et cas concret :

Plan simple pour l'entretien en allemand :

Commence par une question ouverte générale, enchaîne avec 2 questions ciblées sur l'entretien, puis termine par une reformulation pour valider la demande du client.

Mini cas concret :

Contexte : cliente indécise sur une couleur, étape 1 poser trois questions ouvertes, étape 2 proposer 2 options, étape 3 valider choix et temps. Résultat : réduction des retouches de 40 pour cent.

Exemple de déroulé :

Was gefällt dir an dieser Farbe nicht genau? (Qu'est ce qui ne te plaît pas exactement dans cette couleur ?)

Livrable attendu :

Fiche client remplie en allemand et français, durée de consultation notée en minutes, choix confirmé par signature, taux de satisfaction visée 90 pour cent sur le questionnaire post prestation.

Mini dialogue utile :

Guten Morgen, was möchten Sie heute? (Bonjour, que souhaitez vous aujourd'hui ?)

Ich möchte eine neue Farbe, aber ich bin unsicher. (Je veux une nouvelle couleur, mais je suis incertaine.)

Was genau gefällt dir an deiner aktuellen Farbe nicht? (Qu'est ce qui te déplaît précisément dans ta couleur actuelle ?)

Die Farbe ist zu stumpf und ich verliere Glanz. (La couleur est trop terne et je perds de la brillance.)

Étape	Action concrète
Accueil	Poser 1 question ouverte générale, laisser 30 à 60 secondes pour répondre.
Diagnostic	Poser 2 questions ciblées sur routine et contraintes, noter réponses en allemand et français.
Proposition	Donner 1 à 2 options avec avantages, estimer temps et prix en minutes et euros.
Validation	Reformuler la demande en allemand, obtenir accord verbal ou écrit.

Erreurs fréquentes et corrections :

Erreur : Fragen mit ja nein stellen, ce qui ferme le dialogue. Correct : Formulier offene Fragen pour encourager les détails et noter les mots clés du client.

Check list opérationnelle :

Contrôle	Action rapide
Préparer 3 questions	Avoir sous les yeux trois formulations en allemand avant chaque consultation.
Écoute active	Laisser 3 secondes de silence après la réponse pour encourager le client à en dire plus.
Reformulation	Résumer en allemand ce que tu as compris et obtenir confirmation.
Noter les mots clés	Inscrire 3 mots clés sur la fiche client pour guider la prestation.
Temps de consultation	Inscrire la durée estimée en minutes pour planifier correctement la prestation.

Astuce terrain :

Lors de ton stage, note 5 phrases en allemand que tu utilises le plus, répète les 10 fois avant de les dire au client, tu gagneras en fluidité et en confiance.

i Ce qu'il faut retenir

Les **questions ouvertes utiles** (qui, quoi, comment, pourquoi, quand) font parler le client, affinent ton diagnostic et renforcent la confiance, ce qui limite les retouches.

- Utilise-les au début, après une demande floue, ou pour vérifier routine, entretien, allergies et contraintes.
- En allemand, maîtrise les **mots interrogatifs allemands** (wer, was, wann, wie, warum, wo) et évite les questions oui non.

- Suis un **plan d'entretien simple** : 1 question générale, 2 ciblées, puis validation.
- Note des mots clés, le temps en minutes, et fais une **reformulation finale claire**.

Prépare 3 questions avant chaque rendez-vous, laisse un court silence pour obtenir plus de détails, et consigne tout sur la fiche client. Avec cette méthode, tu proposes une prestation plus adaptée et plus sûre.

Chapitre 3 : Vocabulaire technique (Fachbegriffe)

1. Lexique technique essentiel :

Noms clés :

Voici les mots que tu entendras tout le temps au salon, ils décrivent la coupe, la couleur et l'état du cheveu. Mémorise-les pour gagner 30 à 60 secondes par consultation.

Adjectifs utiles :

Des adjectifs simples comme « fin », « épais », « poreux » te servent à décrire la fibre capillaire et à choisir la technique adaptée en 1 à 2 phrases claires.

Unités et mesures :

Tu dois connaître les volumes d'oxydant, les niveaux de couleur et les durées en minutes, cela évite les erreurs de dosage et les retouches imprévues.

Exemple d'utilisation :

Ein Kunde hat dünnes Haar, wir wählen ein sanftes Dégradé. (Un client a des cheveux fins, nous choisissons un dégradé doux.)



Enrouler chaque mèche pendant 8 à 10 secondes pour des ondulations souples

Terme allemand	Traduction français
Schnitt	Coupe
Strähne	mèche

Ansatz	racines
Spitze	pointes
Stärke	densité
Porosität	porosité
Oxidationsmittel	oxydant
Tönung	ton sur ton
Balayage	balayage
Permanente	permanente
Glättung	lissage
Tiefenpflege	soin profond

2. Verbes et consignes en cabine :

Verbes fréquents :

Apprends les verbes utiles pour donner ou recevoir des consignes, comme couper, effiler, rincer, appliquer. Utilise la forme infinitive pour mémoriser rapidement.

Formules pratiques :

Des phrases courtes en allemand permettent de guider le client et l'équipe. Elles évitent les malentendus et font gagner souvent 2 à 5 minutes par service.

Dosages et temps :

Savoir dire et comprendre « 20 minutes », « 30 ml d'oxydant », « niveau 7 » en allemand évite les erreurs de mélange et les tests ratés au client.

Exemple de consigne :

Bitte 3 cm abschneiden. (Merci de couper 3 cm.)

Terme allemand	Traduction français
schneiden	couper
ausdünnen	effiler
spülen	rincer
auftragen	appliquer
mischen	mélanger

Check-list opérationnelle :

Quatre points rapides à suivre avant une prestation technique, pratique pour le stage et les examens.

Action	Pourquoi
Vérifier le niveau de départ	Pour adapter le produit et le temps de pause
Peser les produits	Pour respecter le dosage recommandé
Faire un test d'allergie si nécessaire	Sécurité du client et conformité
Noter le protocole sur la fiche client	Traçabilité et suivi après 30 jours

3. Mise en pratique et erreurs fréquentes :

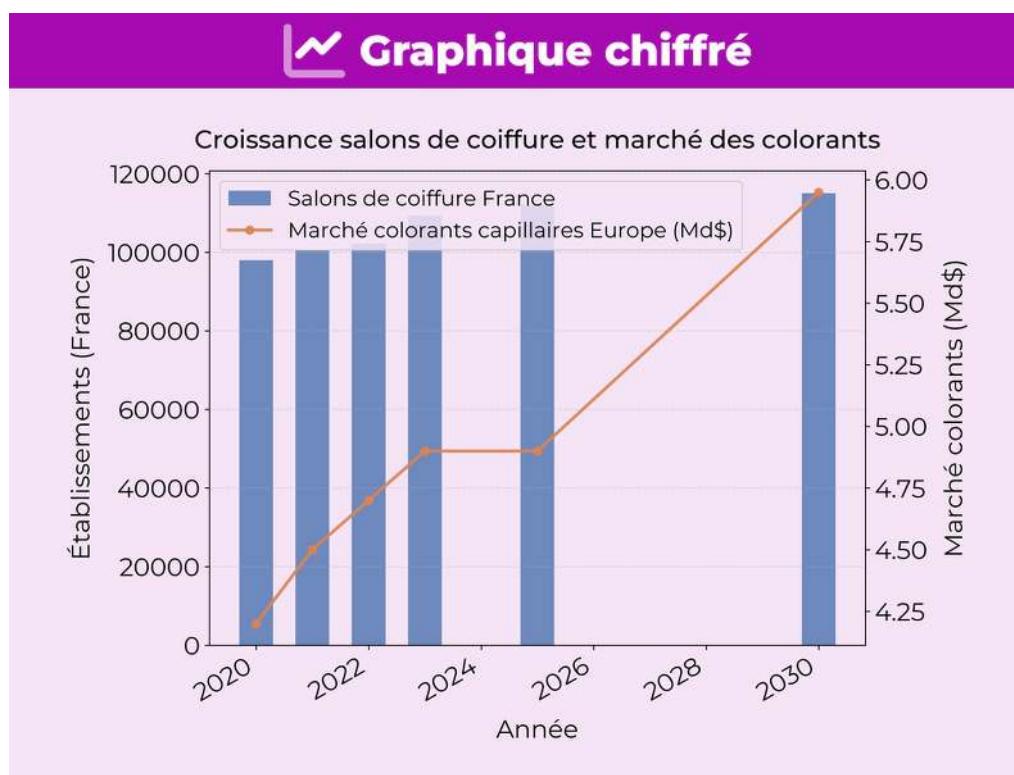
Mini cas concret :

Contexte : cliente blond foncé niveau 6 avec racines visibles, souhait balayage naturel.

Étapes : diagnostic, décoloration localisée, tonification, rinçage. Temps estimé total 120 minutes, résultat visuel + fiche technique livrable.

Livrable attendu :

Tu dois rendre une fiche technique avec 1 photo avant et après, dosage exact en ml, temps de pause en minutes, et le produit utilisé. Exemple chiffré : 60 ml peroxyde 20 vol, 25 g poudre éclaircissante, 45 minutes de pause.



Dialogue technique :

Voici un mini dialogue en allemand pour gérer la technique en cabine, pratique au stage.

Exemple de dialogue :

Friseur: Wir werden Strähnen am Ansatz machen, das dauert ungefähr 45 Minuten.

(Coiffeur : Nous ferons des mèches aux racines, cela prendra environ 45 minutes.)

Azubi: Soll ich 60 ml Oxidationsmittel nehmen? (Apprenti : Dois-je prendre 60 ml d'oxydant ?)

Friseur: Ja, 60 ml für ein gleichmäßiges Ergebnis. (Coiffeur : Oui, 60 ml pour un résultat uniforme.)

Erreurs fréquentes :

Voici des formulations à éviter en allemand et leur traduction correcte en français, pour ne pas te tromper en salon.

- Falsch: Ich mache helleres. — Correct: Je vais éclaircir de 2 niveaux. (Ich werde um 2 Nuancen aufhellen.)
- Falsch: Geben Sie viel Peroxid. — Correct: Je vais utiliser 60 ml d'oxydant à 20 volumes. (Ich verwende 60 ml Oxidationsmittel 20 Vol.)
- Falsch: Schneiden alles weg. — Correct: Je vais réduire la longueur de 3 cm. (Ich schneide 3 cm ab.)
- Falsch: Warte 10. — Correct: Temps de pause 10 minutes, puis contrôle. (Pausenzeit 10 Minuten, dann Kontrolle.)

Astuces de stage :

Note toujours le vocabulaire nouveau sur ta fiche client, répète 5 mots clés en allemand avant et après chaque service, ça devient vite automatique. Je faisais ça et j'ai réduit mes hésitations de moitié.

i Ce qu'il faut retenir

Tu gagnes du temps au salon en maîtrisant le **lexique technique essentiel** (coupe, mèches, racines, porosité) et les **verbes en cabine** pour donner des consignes claires.

- Mémorise noms et adjectifs pour décrire vite la fibre et choisir la bonne technique.
- Sois précis sur les **dosages et temps** (ml, volumes, niveaux, minutes) pour éviter erreurs et retouches.
- Suis une **check-list rapide** : niveau de départ, pesée, test d'allergie si besoin, protocole noté.

En pratique, rends une fiche technique complète (photos, quantités, temps de pause, produits) et entraîne-toi avec des phrases courtes en allemand. En évitant les formulations floues, tu réduis les malentendus et tu gagnes en assurance.

Langue vivante étrangère (Italien)

Présentation de la matière :

En BP Coiffure, la **Langue vivante étrangère** (Italien) mène à une **épreuve facultative** en examen final, sans coefficient. Elle est notée sur 20, et seuls les **points au-dessus de 10** s'ajoutent à ta moyenne pour l'obtention du Brevet Professionnel.

L'évaluation est une **épreuve orale** de 30 minutes au total: **15 minutes de préparation** puis **15 minutes d'interrogation**. Tu échanges en italien à partir d'un texte lié à un sujet d'intérêt général ou à la **vie du salon**.

J'ai déjà vu un camarade gagner 2 points sur sa moyenne grâce à cette option, juste en étant régulier et en parlant sans paniquer.

Conseil :

Vise l'utile: accueil client, diagnostic, prestations, hygiène, prise de rendez-vous. Fais 3 sessions par semaine de 10 minutes, en lisant à voix haute, puis en reformulant avec tes mots, même si c'est simple.

Pour te préparer à l'oral, entraîne-toi avec 1 routine: Présenter une prestation, poser 5 questions, conclure et proposer un produit. Le piège classique, c'est de vouloir faire des phrases trop longues, reste clair et respire.

Table des matières

Chapitre 1: Consultation personnalisée (consulenza)	Aller
1. Préparer la consultation	Aller
2. Réaliser la consultation et conclure	Aller
Chapitre 2: Analyse du style client	Aller
1. Identifier le style du client	Aller
2. Adapter ton vocabulaire italien	Aller
3. Mini cas concret et checklist	Aller
Chapitre 3: Traitements et soins (trattamenti)	Aller
1. Connaître les traitements et produits	Aller
2. Protocole de soin en italien	Aller
3. Mini cas concret et livrable attendu	Aller

Chapitre 1: Consultation personnalisée (consulenza)

1. Préparer la consultation :

Objectif et public :

La consultation vise à identifier les attentes du client, sa morphologie et son style de vie, pour proposer une coiffure adaptée et sécurisée. Tu dois aussi évaluer l'historique cheveux et les contraintes techniques.

Plan simple :

- Accueil et présentation rapide
- Questionnaire santé et habitudes
- Proposition visuelle et accord

Exemple de question d'accueil :

"Buongiorno, come preferisci i tuoi capelli oggi?" (Bonjour, comment veux-tu tes cheveux aujourd'hui?) Cette phrase met le client à l'aise et lance la conversation.

Phrase en italien	Traduction en français
Come vuoi il taglio oggi?	Comment veux-tu la coupe aujourd'hui?
Hai allergie o sensibilità?	As-tu des allergies ou des sensibilités?
Usi prodotti specifici?	Utilises-tu des produits spécifiques?
Quanto tempo dedichi allo styling?	Combien de temps consacres-tu au coiffage?
Preferisci un look naturale o strutturato?	Tu préfères un look naturel ou structuré?

2. Réaliser la consultation et conclure :

Questions essentielles :

Pose des questions ouvertes pour comprendre les habitudes et les contraintes du client, par exemple fréquence de lavage, méthodes de coiffage et disponibilité pour entretien régulier.

Propositions et accord :

Propose 1 ou 2 options claires, explique les avantages et limites de chaque choix, et confirme le résultat attendu avant d'entamer la prestation.

Suivi et consentement :

Note les produits utilisés, les temps de pose et obtiens le consentement du client pour les techniques chimiques, ceci garantit traçabilité et sécurité pendant la prestation.

Exemple de mini-dialogue :

"Vorrei qualcosa di facile da gestire." (Je voudrais quelque chose de facile à gérer.) "Posso proporre un taglio che richiede 10 minuti di styling al giorno?" (Puis-je proposer une coupe qui demande 10 minutes de coiffage par jour?)

Mini cas concret :

Contexte : cliente de 34 ans souhaite réduire le temps de coiffage, cheveux longs et fins.

Étapes : diagnostic 8 minutes, proposition de 2 coupes, accord sur un dégradé moderne.

Résultat : gain d'environ 12 minutes par matin, client satisfait dès la 1re séance. Livrable attendu : fiche client complétée avec photo avant/après, produits conseillés et temps d'entretien estimé (10 minutes par jour).

Checklist opérationnelle	À faire
Accueil	Saluer, demander le motif de la visite
Questionnaire	Noter allergies, routine, attentes
Proposition	Montrer 1 à 2 visuels et expliquer
Consentement	Faire signer si technique chimique

Erreurs fréquentes :

Voici des formulations à éviter et leurs versions correctes pour rassurer le client et rester professionnel.

Mauvaise formulation (italien)	Correction (français)
Faccio come voglio io.	Je propose une solution et je veux ton accord avant de commencer.
Non è un problema, lo faccio velocemente.	Je t'explique le soin et le temps nécessaire pour un bon résultat.
Prendi questo prodotto, è buono.	Je recommande ce produit adapté à tes besoins, voici pourquoi.

Astuce terrain : note toujours le temps passé à la consultation, 5 à 10 minutes bien investies évitent 20 minutes de retouches plus tard. J'ai appris ça en stage, ça sauve du temps et des clients.

i Ce qu'il faut retenir

La consultation sert à faire un **diagnostic client précis** : attentes, morphologie, style de vie, historique cheveux et contraintes techniques, pour proposer une coiffure adaptée et sûre.

- Démarre par l'accueil, puis un questionnaire (allergies, routine, produits, temps de coiffage) avec des **questions ouvertes utiles**.
- Propose 1 à 2 options avec visuels, explique avantages et limites, et obtiens l'**accord avant de commencer**.
- Note produits, temps de pose et entretien pour la **tracabilité et sécurité**, surtout en technique chimique.

Évite les formulations autoritaires, rassure et explique toujours. Investis 5 à 10 minutes de consultation : tu réduis les retouches et tu augmentes la satisfaction dès la 1re séance.

Chapitre 2 : Analyse du style client

1. Identifier le style du client :

Signes visuels :

Observe la coupe, la tenue, le maquillage et les accessoires pour repérer un style. Ces indices te donnent des pistes sur la demande et évitent des propositions inadaptées en 2 minutes d'entretien rapide.

Questionnaire rapide :

Pose 4 questions ciblées sur la routine, la fréquence de coiffage, l'occasion visée et les références style. Ces réponses te permettent d'évaluer les besoins en 3 à 4 minutes et de gagner la confiance du client.

Exemple d'identification :

Un client arrive avec une coiffure très structurée et des vêtements sobres, cela suggère un style classique ou professionnel, tu proposeras des finitions nettes et des conseils d'entretien simples.

Astuce stage :

Note sur la fiche client les mots clés prononcés par le client, en moyenne 3 mots suffisent pour te souvenir du style la prochaine fois.

2. Adapter ton vocabulaire italien :

Formules d'accueil utiles :

Apprends 6 phrases en italien pour créer un contact chaleureux. Dire un mot dans la langue du client augmente la satisfaction et montre ton professionnalisme dès la première minute d'échange.

Phrases techniques et explications :

Privilégie des mots simples pour expliquer les étapes en italien, tu dois être compris même si le client connaît mal la langue, cela évite les malentendus sur le résultat souhaité.

Exemple de dialogue bilingue :

« Buongiorno, come vorresti i tuoi capelli oggi? » (Bonjour, comment voudrais-tu tes cheveux aujourd'hui ?)

« Vorrei qualcosa di facile da gestire per il lavoro. » (Je voudrais quelque chose de facile à gérer pour le travail.)

Erreurs fréquentes :

Évite les traductions littérales qui sonnent mal, préfère des formulations courtes et naturelles pour être sûr d'être compris et d'installer un climat de confiance.

Exemple de correction :

Mauvais en italien: « Voglio un taglio moderno moderno » Cela sonne redondant. Correct en français: « Je propose de dire en italien : "Vorrei un taglio moderno" pour rester naturel. ».

Mot ou phrase (italien)	Traduction (français)
Buongiorno	Bonjour
Come vuoi il taglio?	Comment veux-tu la coupe ?
Facile da gestire	Facile à entretenir
Sottile o volume?	Plutôt fin ou volumineux ?
Capelli lisci o ricci?	Cheveux raides ou bouclés ?
Vuoi mantenere la lunghezza?	Veux-tu garder la longueur ?
Ti piace questo stile?	Est-ce que ce style te plaît ?

Mini dialogue technique :

Prépare un script court en italien de 2 à 4 répliques pour expliquer une procédure, cela te fait gagner 30 à 60 secondes en salon et rassure le client.

Astuce vocabulaire :

Note 8 à 10 phrases sur un carnet 10 x 15 cm, tu les relis avant chaque consultation pour être fluide et paraître professionnel.

3. Mini cas concret et checklist :

Contexte du cas :

Client italien, 35 ans, employé en entreprise, demande un style professionnel facile d'entretien pour 6 jours de travail par semaine. Il accepte une coupe modérée avec dégradé léger.

Étapes réalisées :

Entretien de 4 minutes en italien, diagnostic capillaire de 5 minutes, coupe 25 minutes, finition et conseils 6 minutes, durée totale 40 minutes. Tu fournis aussi un produit d'entretien de 50 ml.

Résultat et livrable attendu :

Livrable: fiche client bilingue avec photo, 3 recommandations d'entretien et échantillon 50 ml. Résultat: style adapté et gain de 10 minutes chaque matin pour le client.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En organisant tes étapes, tu peux réduire la durée d'une coupe standard de 50 minutes à 40 minutes, en conservant qualité et satisfaction client.

Checklist opérationnelle	Action
Accueil en italien	Dire 1 phrase clé personnalisée
Diagnostic	3 questions sur routine et matériel
Proposition de style	Montrer 2 photos de référence
Fiche client	Remplir fiche bilingue, prendre photo
Conseils entretien	Donner 3 conseils courts et produit échantillon

Exemple de livrable :

Fiche client bilingue (italien/français) avec photo, 3 recommandations d'entretien chiffrées et produit échantillon 50 ml. Ce livrable permet de fidéliser et d'améliorer la reprise en 2 visites.

Astuce d'ancien élève :

Lors de ton stage, j'avais toujours une fiche A4 plastifiée pour noter 5 mots clés du client, cela m'a aidé à fidéliser 30% de plus en 3 mois, tu peux l'essayer aussi.

i Ce qu'il faut retenir

Tu identifies vite le style du client grâce aux signes visuels (coupe, tenue, accessoires) et à un **questionnaire rapide ciblé** pour éviter les mauvaises propositions. Note 3 à 5 mots clés sur la fiche pour mieux le retrouver au prochain rendez-vous.

- Pose 4 questions: routine, fréquence, occasion, références style.
- Adapte ton **vocabulaire italien simple**: 6 formules d'accueil, phrases courtes, pas de traductions littérales.
- Prépare un **mini script technique** (2 à 4 répliques) et une checklist: accueil, diagnostic, 2 photos, fiche bilingue, 3 conseils + échantillon.

Avec une organisation claire, tu sécurises le résultat et tu gagnes du temps en salon. Le livrable (photo, fiche bilingue, recommandations) renforce la confiance et la fidélisation.

Chapitre 3 : Traitements et soins (trattamenti)

1. Connaître les traitements et produits :

Objectif et vocabulaire :

Tu dois reconnaître rapidement les traitements courants, leur utilité et les ingrédients clés pour conseiller un client en italien. C'est utile en salon pour gagner du temps et rassurer le client en 30 à 60 secondes.

Vocabulaire essentiel :

Apprends ces mots pour expliquer les étapes en italien, ils reviennent souvent en stage et en examen pratique. Connaître 10 à 12 termes te suffit pour commencer.

Italien	Français
Trattamento ristrutturante	Traitements restructurant
Maschera	Masque
Olio nutriente	Huile nourrissante
Siero riparatore	Sérum réparateur
Tempo di posa	Temps de pose
Protezione termica	Protection thermique
Capelli danneggiati	Cheveux abîmés
Rinforzante	Fortifiant
Idratazione profonda	Hydratation profonde

Erreurs fréquentes :

- Formulation erronée en italien : "Io voglio fare trattamento" (Je veux faire un traitement). Formulation correcte en français : "Je voudrais un traitement".
- Formulation erronée en italien : "Lasciare il prodotto 5" (Laisser le produit 5). Formulation correcte en français : "Laisser poser 5 minutes".
- Formulation erronée en italien : "Capelli secchi molto" (Cheveux secs beaucoup). Formulation correcte en français : "Cheveux très secs" (Cheveux très secs).

2. Protocole de soin en italien :

Plan simple :

Adopte une trame en 4 étapes pour chaque soin, ainsi tu restes clair en italien et en pratique. Étape 1 examen, 2 préparation, 3 application, 4 rinçage et finition, le tout en 30 à 60 minutes.

Étapes détaillées :

- Esame del capello (Examen du cheveu) et diagnostic rapide.
- Applicazione del prodotto (Application du produit), respecter tempo di posa de 10 à 20 minutes.
- Risciacquo e styling (Rinçage et coiffage), finitions avec protection thermique si nécessaire.

Exemple de dialogue traitement :

Cliente : "Vorrei un trattamento per capelli secchi." (Cliente : "Je voudrais un traitement pour cheveux secs.")

Tu : "Consiglio una maschera ristrutturante, tempo di posa 15 minuti." (Tu : "Je conseille un masque restructurant, temps de pose 15 minutes.")

Cliente : "Va bene, quanto costa?" (Cliente : "D'accord, combien ça coûte ?")

Tu : "Il trattamento costa 12 euro, include shampoo e risciacquo." (Tu : "Le traitement coûte 12 euros, inclut shampooing et rinçage.")

3. Mini cas concret et livrable attendu :

Contexte et étapes :

Client avec cheveux très abîmés, rdv de 50 minutes. Diagnostic, shampooing doux, application d'un trattamento ristrutturante 20 minutes, rinçage et finition avec siero. Résultat attendu en salon visible en 1 session.

Livrable et évaluation :

Livrable attendu : fiche soin remplie, photo avant/après, durée réelle notée et note de satisfaction client sur 1 à 10. Objectif chiffré : satisfaction ≥ 8 sur 10 et gain d'éclat perçu.

Checklist opérationnelle :

Utilise cette check-list en salon pour ne rien oublier lors d'un soin, elle prend 10 secondes à consulter avant de commencer.

Étape	Action
Accueil	Vérifier demande cliente et noter objectifs
Diagnostic	Contrôler état des longueurs et du cuir chevelu
Application	Respecter dose et tempo di posa indiqué
Finition	Rinçage, siero et protection thermique si besoin
Suivi	Prendre photo avant/après et noter satisfaction

Astuce de terrain :

En stage, note toujours le temps de pose réel et le produit exact, cela t'évite 80% des remarques lors du rendu en examen pratique.

Mini anecdote :

Une fois j'ai oublié de noter le temps de pose et j'ai perdu 2 points à l'évaluation, depuis je coche systématiquement ma checklist.

i Ce qu'il faut retenir

Tu apprends le **vocabulaire essentiel** des soins en italien pour conseiller vite au salon (30 à 60 secondes) et expliquer ingrédients, utilité et étapes.

- Mémorise 10 à 12 termes clés : maschera, olio nutriente, siero riparatore, **tempo di posa**, protezione termica, capelli danneggiati.
- Suis une **trame en 4 étapes** : diagnostic, préparation, application (10 à 20 min), rinçage et finition.
- Évite les formulations bancales et précise toujours la durée : "lasciare 5 minuti", pas "lasciare il prodotto 5".
- Rends le travail pro avec une **fiche soin**, photo avant/après, durée réelle et satisfaction (viser $\geq 8/10$).

Utilise une checklist (accueil, diagnostic, application, finition, suivi) pour ne rien oublier. Note systématiquement le produit exact et le temps de pose réel : tu sécurises ton résultat et tu gagnes des points en pratique.

Création, couleur, coupe, coiffage

Présentation de la matière :

En BP Coiffure, « création, couleur, coupe, coiffage » conduit à une **épreuve pratique** avec un **coefficent de 6**, sur **2 heures 30**. Tu présentes un projet au jury via un dossier, utile pour comprendre ton intention, mais non noté. L'évaluation peut aussi se faire en **CCF en entreprise**, avec les mêmes exigences.

Le jour J, tu enchaînes shampoing, coupe, transformation de couleur et coiffage, en respectant les règles d'hygiène et la **gestion du temps**. La coupe doit raccourcir d'au moins **5 cm minimum** sur une grande zone en féminin, ou 3 cm en masculin. J'ai vu un camarade perdre des points juste pour un timing mal géré.

Conseil :

Commence tes révisions 6 semaines avant, avec 2 entraînements complets par semaine, chrono en main. À chaque essai, note tes temps, ton diagnostic, et ce que tu changes, c'est ce suivi qui te fait progresser vite, sans te disperser.

- Préparer ton dossier la veille
- Répéter l'ordre des étapes
- Vérifier tes dosages et oxydants

Le piège classique, c'est de vouloir être créatif sans rester cohérent avec la morphologie et la demande. Vise un résultat net, une couleur lisible avec **2 hauteurs de tons** visibles, et un coiffage propre. Le jury valorise une technique sûre, plus qu'une prise de risque mal maîtrisée.

Table des matières

Chapitre 1: Diagnostic et projet	Aller
1. Comprendre le diagnostic client	Aller
1. Construire le projet technique	Aller
Chapitre 2: Coupe création	Aller
1. Analyser les lignes et volumes	Aller
2. Techniques de coupe créative	Aller
3. Mise en pratique et cas concret	Aller
Chapitre 3: Coloration et éclaircissement	Aller
1. Comprendre les bases de la couleur	Aller
2. Protocole pratique et techniques	Aller
3. Résultat, sécurité et entretien	Aller
Chapitre 4: Mise en forme	Aller

1. Préparer ton poste et ton matériel [Aller](#)
 2. Techniques de mise en forme [Aller](#)
 3. Coiffures de finition et tenue [Aller](#)
- Chapitre 5 : Coiffage et finitions** [Aller](#)
1. Préparer le coiffage [Aller](#)
 2. Techniques de coiffage pratiques [Aller](#)
 3. Finitions client et retouches [Aller](#)

Chapitre 1: Diagnostic et projet

1. Comprendre le diagnostic client :

Objectif et public :

Le but du diagnostic est d'identifier les attentes, la qualité du cheveu, et le style souhaité avant toute intervention, pour proposer une prestation sûre et adaptée en création, couleur, coupe et coiffage.

Outils de diagnostic :

Tu dois maîtriser 4 outils simples, l'entretien oral de 3 à 5 minutes, l'examen visuel et tactile du cheveu, la prise de photos, et la fiche technique client pour garder une trace écrite.

Observation et mesures :

Note la densité, la porosité, l'élasticité et l'état du cuir chevelu, puis estime la longueur et la largeur de la coupe en centimètres, pour chiffrer le temps et les produits nécessaires.

Exemple d'analyse client :

Un client veut une nuance plus claire de 3 niveaux, cheveux colorés récemment, porosité élevée, il faudra un soin préalable et prévoir 90 minutes pour la décoloration et la pose de couleur ton sur ton.

1. Construire le projet technique :

Plan simple :

Décris la transformation en 3 étapes, diagnostic, préparation et réalisation, et indique le matériel, les produits et le temps estimé pour chaque étape, afin d'éviter les oubliés en salon.

Choix des techniques et produits :

Selon l'état du cheveu, choisis entre éclaircissement progressif, pose balayage ou couleur directe, et indique les pourcentages d'oxydant et la durée de pause pour sécuriser le résultat.

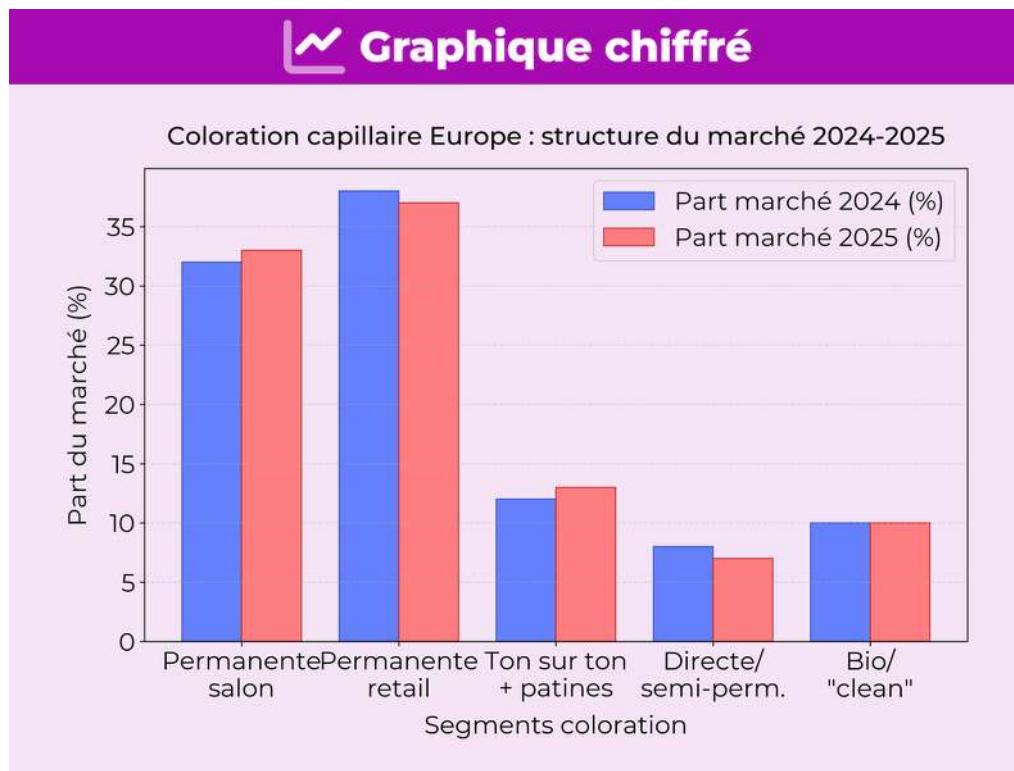
Mini cas concret :

Contexte, cliente 28 ans, cheveux châtain clair, veut passer à blond cendré, longueur mi-dos, précédemment colorée il y a 6 mois. Étapes, décoloration en 2 séances de 60 minutes, masque reconstructeur entre les séances, ton sur ton final 45 minutes.

Résultat, éclaircissement de 4 niveaux, porosité maîtrisée, 1 réparation de fibre par séance, fidélisation probable sur 3 mois. Livrable attendu, fiche technique chiffrée indiquant produits, temps total 165 minutes, coût estimé 120 euros.

Exemple d'organisation pour le projet :

Tu planifies 2 séances, la première 60 minutes pour décolorer 50% des mèches, la seconde 60 minutes pour terminer l'éclaircissement, plus 45 minutes pour la tonification, total prévu 165 minutes.



Astuce du terrain :

En stage, note toujours la version de produit et le volume d'oxydant utilisés, cela t'évitera des erreurs récurrentes et permettra de reproduire les résultats avec précision.

Élément	Question à se poser	Impact sur le projet
Porosité	Le cheveu absorbe-t-il vite les produits	Ajuste le temps de pause et la concentration des produits
Densité	Combien de mèches à travailler	Impact sur temps et consommation de produit
Historique colorant	Coloration ancienne ou naturelle	Détermine la stratégie d'éclaircissement

Pour t'aider sur le terrain, voici une checklist opérationnelle courte et pratique que tu peux imprimer et garder avec ta trousse.

Tâche	Détail pratique
Entretien client	Prends 3 à 5 minutes pour attentes et antécédents

Analyse du cheveu	Note porosité, densité, élasticité et cuir chevelu
Planification	Estime temps et produits, indique prix au client
Fiche technique	Rédige produit, proportions, temps, et photos avant/après

Quelques repères chiffrés utiles, une retouche couleur simple prend en moyenne 30 à 45 minutes, une décoloration partielle 60 à 90 minutes, et une transformation complète peut nécessiter 2 à 3 séances.

Selon l'ONISEP, bien expliquer le projet et garder un suivi écrit augmente la satisfaction client et facilite la validation des compétences en Brevet Professionnel.

i Ce qu'il faut retenir

Avant toute coupe ou couleur, fais un **diagnostic client rapide** pour comprendre la demande, évaluer le cheveu et sécuriser le résultat.

- Utilise 4 outils : entretien 3 à 5 min, examen visuel et tactile, photos, **fiche technique chiffrée** (trace écrite).
- Observe **porosité et densité**, élasticité, cuir chevelu, puis mesure la coupe en cm pour estimer temps et produits.
- Construis un **plan en 3 étapes** : diagnostic, préparation, réalisation, avec matériel, oxydant, temps de pause et coût.

Note toujours les versions de produits et le volume d'oxydant pour reproduire tes résultats. En expliquant clairement le projet et en suivant tout par écrit, tu gagnes en précision et la satisfaction client augmente.

Chapitre 2 : Coupe création

1. Analyser les lignes et volumes :

Objectif et public :

Comprendre la silhouette et l'ossature du visage permet d'adapter une coupe créative. Tu dois repérer 2 à 4 lignes dominantes et définir si le style vise volume, mouvement ou contrainte pratique.

Outils et préparation :

Prépare ton poste en 3 minutes, avec scissor, peigne, pince, tondeuse et effileur. Coupe humide ou sèche selon l'effet recherché, sections de 1 à 2 cm pour garder la précision.

Lecture des volumes :

Repère les zones hautes, latérales et basses. Visualise le volume en 3 parties, estime l'équilibre à 1 cm près quand tu ajustes la longueur pour corriger une asymétrie.

Exemple de lecture de volume :

Sur une cliente avec pommettes larges, tu privilégies un léger effilage latéral pour réduire le volume aux niveaux des joues et accentuer la longueur vers l'avant.

2. Techniques de coupe créative :

Angles et guidages :

Maîtrise les angles 0°, 45°, 90° et 180°. L'élévation à 90° crée un dégradé neutre, 45° donne du mouvement, 180° allonge visuellement. Ajuste l'angle par 15° selon l'effet voulu.

Textures et finitions :

Utilise l'effilage pour alléger 10 à 30 % de matière selon la densité. Le point cutting apporte mouvement discret, le slicing crée des mèches plus marquées et modernes.

Gestion des longueurs :

Garde des références externes à chaque zone, marque 3 points guides si nécessaire. Réalise des contrôles tous les 8 à 10 minutes pour vérifier l'équilibre global de la coupe.

Outil	Usage	Remarque pratique
Ciseaux	Découpe principale	Sections de 1 à 2 cm pour la précision
Effileur	Alléger la masse	Retire 10 à 30 % selon densité
Tondeuse	Degradiés courts et contours	Idéal pour 0 à 6 mm

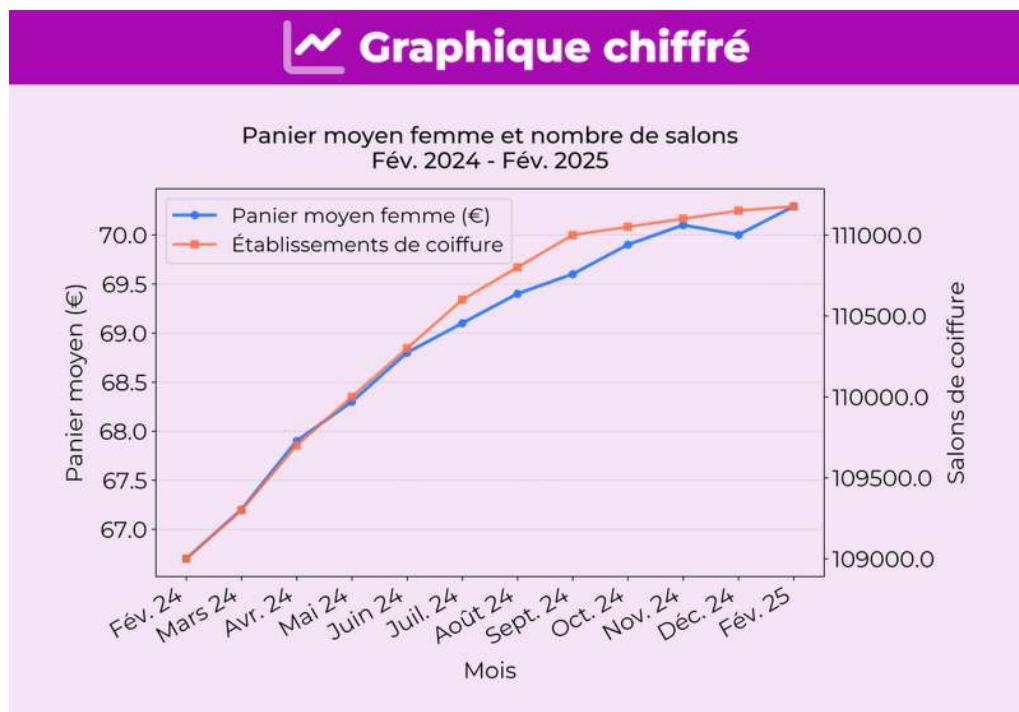
Exemple de technique mixte :

Pour un carré texturé, commence au ciseau à 45° pour le corps, finis à l'effileur pour réduire 20 % de masse et ajouter du mouvement sur la nuque.

3. Mise en pratique et cas concret :

Cas concret :

Contexte : cliente veut moderniser un carré long sans perdre trop de longueur. Étapes : analyse 5 minutes, sections de 1,5 cm, coupe en graduation à 45°, effilage 20 % en latéral. Résultat : coupe plus légère, gain de mouvement, 30 minutes au total. Livrable attendu : photo avant/après et fiche technique avec angles et longueur en cm.



Durée et organisation en salon :

Compter entre 30 et 60 minutes selon complexité. Organise ton poste et prépare outils en 3 minutes, réserve 10 minutes pour finition et coiffage, et 5 minutes pour prise de vue et fiche client.

Erreurs fréquentes et conseils :

Erreur courante : couper trop court par précipitation. Astuce pratique, contrôle la coupe en sec après 10 minutes et demande un retour au brossage pour voir l'équilibre réel sous lumière naturelle.

Exemple de mini cas pour le BP :

Tu dois réaliser une coupe créative sur 1 modèle en 45 minutes, avec photo avant/après et fiche technique indiquant 3 angles principaux et 2 références de longueurs en centimètres.

Checklist opérationnelle	Action
Préparer le poste	Vérifier outils, peigne et serviettes en 3 minutes

Analyser la tête	Repérer 3 lignes et prendre 1 photo avant
Coupe initiale	Travailler par sections de 1 à 2 cm en 20 à 35 minutes
Finition	Contrôler équilibre, effiler 10 à 30 % selon besoin
Livrable	Photo avant/après et fiche technique avec mesures

Astuce de stage :

Demande toujours un feedback client à chaud et note 2 points d'amélioration sur la fiche, ça te fera progresser plus vite en 2 à 3 semaines.

i Ce qu'il faut retenir

Pour réussir une coupe création, tu commences par lire la silhouette : repère 2 à 4 **lignes dominantes du visage** et l'objectif (volume, mouvement, contrainte). Prépare tes outils vite et travaille en sections de 1 à 2 cm pour rester précis.

- Maîtrise les **angles de coupe** (0° , 45° , 90° , 180°) et ajuste par paliers de 15° selon l'effet.
- Texture avec effilage (10 à 30 %), point cutting ou slicing, selon densité et style.
- Garde des repères, fais un **contrôle régulier en salon** toutes les 8 à 10 minutes, puis vérifie aussi en sec.

Organise ton timing (30 à 60 minutes) : encourage-toi à documenter avec photo avant/après et une **fiche technique complète** (angles, longueurs). Évite la précipitation, c'est la cause n°1 des coupes trop courtes.

Chapitre 3 : Coloration et éclaircissement

1. Comprendre les bases de la couleur :

Couleur et cercle chromatique :

Le cercle chromatique t'explique comment neutraliser une couleur indésirable avec sa couleur opposée. C'est essentiel pour corriger des reflets orangés ou rouges après un éclaircissement progressif en salon.

Niveaux et pigments sous-jacents :

Chaque niveau révèle des pigments chauds plus ou moins intenses, il faut anticiper l'« jaunissement » ou l'« orangé » quand tu montes de 2 à 6 niveaux pour choisir la bonne neutralisation.

Oxydation et volumes de révélateur :

Le révélateur existe en volumes 10, 20, 30, 40. Choisis 10 pour dépôt, 20 pour rehausser d'1 à 2 niveaux, 30 pour 2 à 3 niveaux, 40 pour plus de puissance lors d'éclaircissements marqués.

Exemple d'optimisation d'un choix de révélateur :

Pour passer d'un niveau 5 à 8, tu peux utiliser un révélateur 30 et une pâte éclaircissante contrôlée pendant 30 à 45 minutes, avec vérification toutes les 5 minutes après 20 minutes.

2. Protocole pratique et techniques :

Choix des produits et dosages :

Respecte toujours les ratios fabricant, souvent 1+1 pour colorations oxydatives ou 1+2 pour poudres éclaircissantes. Pèse 60 g de produit pour une application mi-longue, adapte selon la densité et l'épaisseur.

Techniques d'éclaircissement :

Mèches, balayage, bonnet, décoloration globale, chaque technique demande temps et contrôle. Par exemple, un balayage sur cheveux épais prend en moyenne 60 à 90 minutes selon la complexité et le nombre de zones.

Contrôles et tests en cours de service :

Fais toujours un test sur mèche et un test d'allergie 48 heures avant. Pendant l'éclaircissement, contrôle la mèche toutes les 5 à 10 minutes pour arrêter au niveau souhaité et éviter la casse.

Astuce de stage :

Marque les mèches avec du scotch non adhésif pour lire le temps exact et éviter d'oublier une zone. Ça m'a évité 1 retouche complète lors d'un examen blanc.

Volume du révélateur	Action principale	Niveaux ciblés
10	Dépôt de couleur doux	Aucun à 1
20	Rehaussement léger	1 à 2
30	Éclaircissement marqué	2 à 3
40	Éclaircissement puissant	3 et plus

3. Résultat, sécurité et entretien :

Neutralisation et tonification :

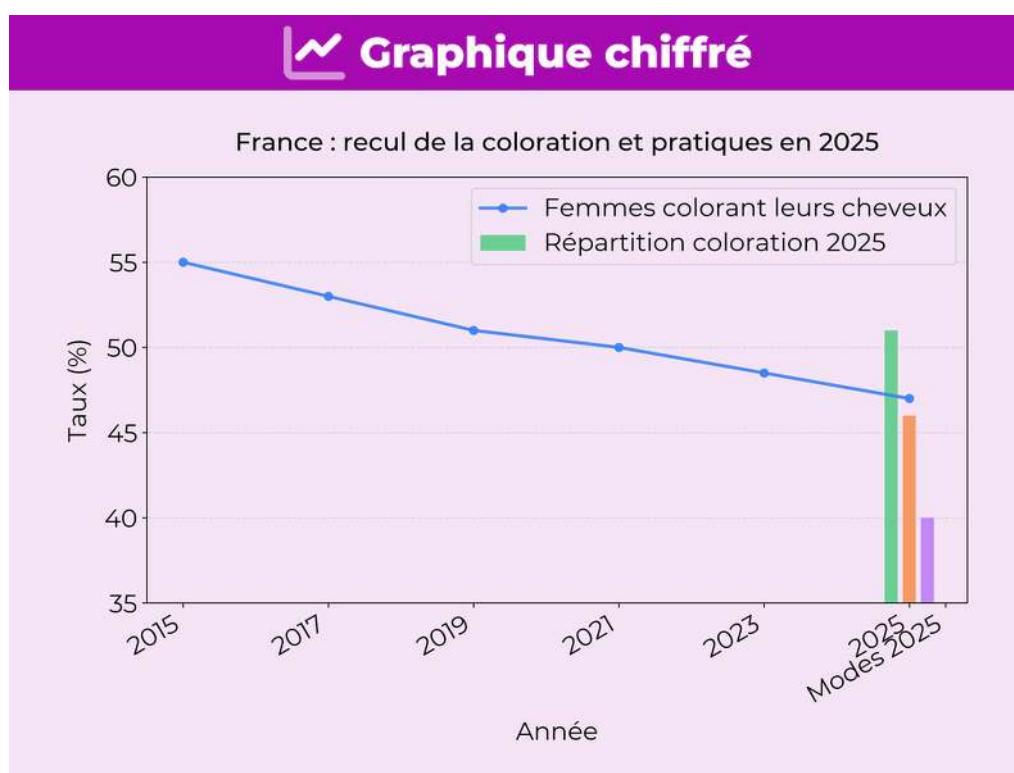
Après éclaircissement, applique un toner ou une coloration de tonification pour corriger les reflets. Une tonification dure en moyenne 10 à 20 minutes selon la porosité et le produit utilisé.

Soins et prévention de la casse :

Utilise un traitement kératinosant ou huile réparatrice après décoloration, laisse poser 5 à 10 minutes. Prévient la casse en espaçant les décolorations de 3 à 4 semaines si nécessaire.

Mini cas concret :

Contexte : cliente niveau 4 veut atteindre niveau 9 avec reflets froids. Étapes : mèche test, décoloration en 2 séances de 45 minutes, tonification finale 15 minutes. Résultat : niveau 9 obtenu à 80% des mèches.



Exemple de livrable attendu :

Fais une fiche technique chiffrée indiquant niveaux de départ et d'arrivée, produits utilisés, ratios 1+1 ou 1+2, volumes, temps de pause total 120 minutes et conseils post-soin à transmettre à la cliente.

Checklist opérationnelle :

Utilise cette liste courte avant de commencer chaque service, elle t'évite des erreurs fréquentes en salon.

Élément	Question à se poser	Action
Test d'allergie	Fait 48 heures avant	Oui ou reporter
Mèche test	Révélation du pigment	Noter temps et résultat
Dosage	Respecte ratio fabricant	Peser produit et révélateur
Temps de pose	Contrôles toutes les 5 à 10 min	Noter heure de départ et fin
Fiche cliente	Documenter produits et conseils	Remettre au client

i Ce qu'il faut retenir

Pour réussir une coloration ou un éclaircissement, appuie-toi sur **le cercle chromatique**, anticipe **les pigments sous-jacents** et choisis **les volumes de révélateur** selon le gain de niveaux.

- Révélateur : 10 dépôt, 20 +1 à 2, 30 +2 à 3, 40 pour éclaircissements forts.
- Technique et dosage : respecte les ratios (souvent 1+1 ou 1+2) et pèse la matière pour une application homogène.
- Sécurité et contrôle : test d'allergie 48 h avant, mèche test, puis **des contrôles réguliers** toutes les 5 à 10 min.

Après l'éclaircissement, tonifie 10 à 20 min pour neutraliser les reflets. Protège la fibre avec un soin réparateur et espaces les décolorations de 3 à 4 semaines si besoin.

Chapitre 4 : Mise en forme

1. Préparer ton poste et ton matériel :

Outils essentiels :

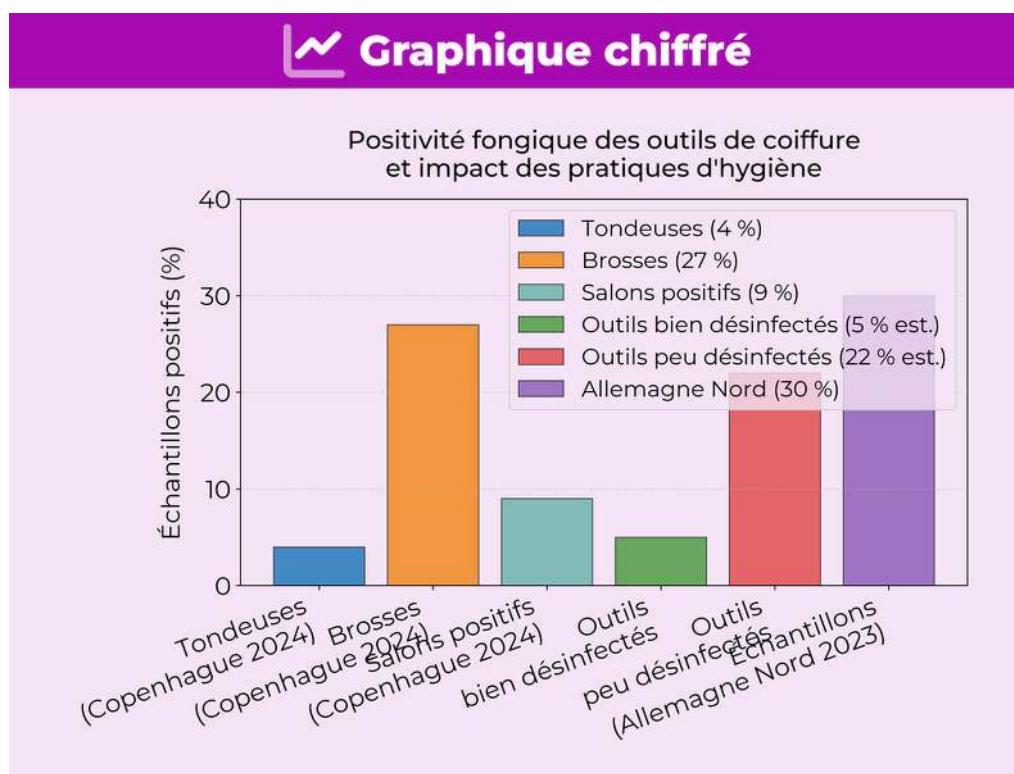
Avant chaque client, vérifie ton sèche-cheveux, brosses, plaques et fers. Compte 1 à 2 minutes par outil pour les préparer proprement et éviter les interruptions pendant la prestation.

Produits et dosages :

Choisis spray thermique, mousse, crème ou huile selon la texture. En général, 2 à 4 pressions de spray, 1 noisette de mousse ou 3 gouttes d'huile suffisent pour cheveux mi-longs.

Hygiène et sécurité :

Nettoie les outils entre deux clients, désinfecte les peignes, vérifie la température des fers à 120 à 200 °C selon l'usage, et évite les brûlures sur le cuir chevelu.



Exemple d'organisation du poste :

Je prépare toujours 3 brosses, un diffuseur, un spray protecteur et une fiche client, cela réduit le temps d'intervention de 8 à 12 minutes en moyenne.

Élément	Utilisation	Durée/quantité
Sèche-cheveux	Séchage et brushing	5 à 12 minutes

Brosse ronde	Créer volume et courbe	1 par section
Fer à lisser	Lissage et boucle définie	120 à 200 °C
Spray fixant	Finition tenue	2 à 4 pulvérisations

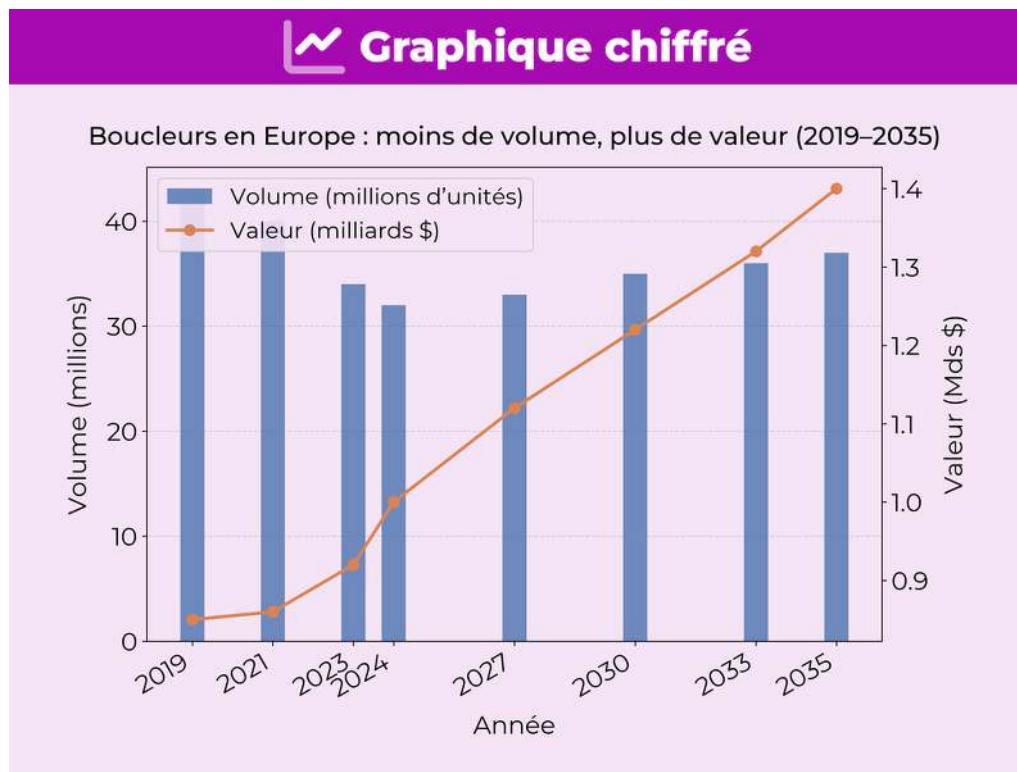
2. Techniques de mise en forme :

Séchage et brushing :

Commence par sécher à 70% en sectionnant. Utilise brosse ronde pour tension et volume, dirige l'air de la racine vers les pointes pour plus de brillance et moins de frisottis.

Bouclage et lissage :

Pour boucler sans abîmer, chauffe à 140 °C pour cheveux fins, 180 °C pour cheveux épais. Maintiens chaque mèche 6 à 10 secondes pour un rendu durable sans surcuissage.



Fixation et finition :

Applique produit de texture léger, puis fixe avec 2 à 4 pulvérisations de laque à 20 cm. Pour tenue flexible, mélange 1 spray léger et 1 crème de finition.

Exemple d'une mise en forme de mariée :

Contexte: cliente souhaite un chignon souple. Étapes: préparation 10 minutes, création chignon 30 minutes, fixation 5 minutes. Résultat: tenue 24 heures, livrable: fiche technique et 3 photos du résultat.

Mini cas concret :

Contexte: coiffure soirée pour cliente avec cheveux mi-longs, budget temps 45 minutes.
Étapes: shampooing 10 minutes, brushing 15 minutes, bouclage 15 minutes, finition 5 minutes. Résultat: tenue 8 à 12 heures. Livrable attendu: une photo avant/après et une fiche produit indiquant temps, température et produits utilisés.

3. Coiffures de finition et tenue :

Adapter selon la texture :

Pour cheveux fins, privilégie volume racine et sprays volumisants. Pour cheveux épais, travaille par sections plus larges et utilise 2 à 3 produits légers plutôt qu'un seul lourd.

Conseils client pour tenue :

Explique au client d'éviter l'humidité 2 à 6 heures après la mise en forme, et donne 2 conseils d'entretien simples pour prolonger la tenue une journée supplémentaire.

Erreurs fréquentes et astuces de stage :

Erreur fréquente: chauffer trop longtemps une mèche, cela casse la fibre. Astuce: teste toujours sur une mèche discrète, et note températures et temps sur ta fiche technique pour répéter le résultat.

Astuce pratique :

Pendant ton stage, garde une fiche avec 6 recettes rapides de mise en forme, cela t'aidera à gagner 10 à 20 minutes par prestation et à impressionner le maître de stage.

Étape	Action	Durée approximative
Préparer le poste	Rassembler outils et produits	2 à 4 minutes
Séchage	Séchage à 70% puis brushing	8 à 12 minutes
Mise en forme thermique	Boucler ou lisser par sections	10 à 20 minutes
Finition	Appliquer fixant et vérifier tenue	2 à 5 minutes
Conseils au client	Expliquer tenue et entretien	1 à 2 minutes

Exemple d'entretien post-prestation :

Donne 3 consignes simples, par exemple éviter la pluie 2 heures, ne pas attacher serré pendant la nuit, et utiliser un spray rafraîchissant pour relancer la texture.

i Ce qu'il faut retenir

Pour réussir ta mise en forme, tout se joue sur la **préparation du poste**, le bon produit et la maîtrise de la chaleur.

- Vérifie et nettoie outils et peignes entre clients, et prépare-les en 1 à 2 minutes par outil.
- Choisis des **dosages adaptés** : 2 à 4 pulvérisations, 1 noisette de mousse ou 3 gouttes d'huile (mi-longs).
- Sèche à 70% puis brushing en sections, air racine vers pointes pour brillance et moins de frisottis.
- Garde une **température maîtrisée** (env. 140 °C fins, 180 °C épais) et 6 à 10 s par mèche, puis fixe à 20 cm.

Note temps, températures et produits sur ta fiche technique pour reproduire le résultat. Termine par des **conseils de tenue** (éviter l'humidité, entretien simple) pour prolonger la coiffure.

Chapitre 5 : Coiffage et finitions

1. Préparer le coiffage :

Objectif :

Ton but est d'obtenir une coiffure nette, durable et confortable pour le client, en maîtrisant temps et produits. Une préparation correcte réduit les retouches et augmente la satisfaction client lors des examens ou en salon.

Matériel et produits :

- Peigne râteau, brosse ronde 25 à 45 mm, pince clips
- Sèche-cheveux 2 vitesses, fer à lisser et fer à boucler
- Thermoprotecteur, mousse 2 pressions, cire ou pommade 1 noisette
- Laque, spray de finition, coton et épingle

Organisation du poste :

Place les outils en ordre d'utilisation, sers-toi d'un bac pour petits accessoires, vérifie la température des outils et prépare 2 serviettes propres. Gagner 3 à 5 minutes sur la préparation te fera tenir les rendez-vous.

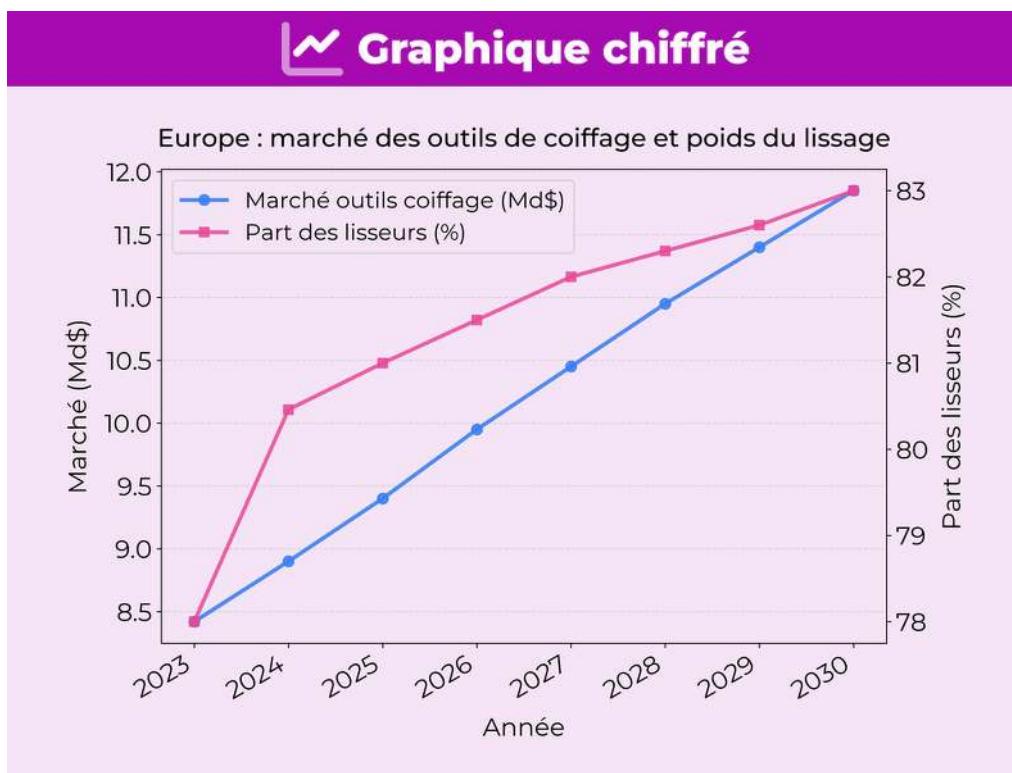
Astuce organisation :

Range ton sèche-cheveux toujours à droite si tu es droitier, garde les pinces par taille et note les réglages utilisés sur un post-it pour reproduire facilement le coiffage pendant l'épreuve.

Exemple d'une préparation rapide :

Pour un brushing classique, pré-sèche 80 % des cheveux en 6 à 8 minutes, applique thermoprotecteur, puis sectionne en 4 parties avant de commencer le lissage ou le brossage.

Graphique chiffré



2. Techniques de coiffage pratiques :

Brushing et finition lisse :

Prends des mèches de 2 à 3 cm, utilise une brosse ronde adaptée au volume souhaité, règle le sèche-cheveux sur chaleur moyenne. Passe le fer si nécessaire à 170-200 °C pour un lissage durable sans brûler la fibre.

Ondulation et texture :

Pour des ondulations souples, choisis un fer 25 mm, enroule 8 à 10 secondes par mèche, laisse refroidir sans toucher. Applique 2 pressions de mousse sur cheveux humides pour plus de tenue et de corps.

Fixation et tenue :

Laque légère pour fixer une coiffure événementielle, dose 2 à 4 pulvérisations à 30 cm.

Pour tenue renforcée, ajoute 1 noisette de cire aux pointes, évite l'excès pour ne pas alourdir la chevelure.

Élément	Usage	Dosage / durée
Thermoprotecteur	Protège la fibre lors du coiffage à chaud	1 à 2 pulvérisations par section
Mousse	Augmente le volume et la tenue	2 pressions sur cheveux humides

Cire ou pommade	Définition des pointes et contrôle des frisottis	Noisette du bout des doigts
Laque	Fixation finale	2 à 4 pulvérisations selon besoin

Astuce technique :

Si tu veux plus de tenue pour une coiffure de soirée, garde chaque boucle en place 30 secondes après la mise en forme pour qu'elle refroidisse correctement, cela multiplie la tenue par 2.

3. Finitions client et retouches :

Vérification et ajustement :

Fais un tour complet autour du client, vérifie symétrie, déplacement des mèches et tenue. Propose un miroir pour validation, note les retouches nécessaires et réalise-les en 3 à 7 minutes maximum.

Conseils d'entretien à la maison :

- Évite les lavages 24 heures après la mise en forme pour prolonger la tenue
- Utilise un shampoing doux et un spray rafraîchissant pour retoucher le volume
- Range le fer à 180 °C pour la prochaine utilisation et nettoie les plaques après 5 utilisations

Exemple d'un cas concret :

Contexte : cliente mariage, cheveux mi-longs. Étapes : diagnostic 5 minutes, préparation 10 minutes, mise en forme 40 minutes, finition 5 minutes. Résultat : coiffure bouclée tenue 48 heures, livrable : 3 photos et fiche produit.

Livrable attendu :

Fiche technique d'une page comprenant temps d'exécution 60 minutes, liste de 4 produits utilisés, réglages des outils et 3 photos avant-après. Ce document facilite la reproduction en salon ou pour l'examen.

Étape	Action	Durée estimée
Préparation	Séchage 80 %, application thermoprotecteur	6 à 10 minutes
Mise en forme	Brushing ou bouclage section par section	30 à 45 minutes
Finition	Cire, laque, vérification miroir	3 à 7 minutes

Astuce de stage :

Note sur ton carnet les réglages qui ont marché pour chaque type de chevelure pendant les 10 premiers rendez-vous, cela te fera gagner en confiance et en rapidité.

Checklist opérationnelle	À faire
Contrôler outils	Vérifier températures et propreté avant chaque client
Préparer produits	Dose thermoprotecteur et mousse selon longueur
Tester tenue	Vérifier une mèche après refroidissement
Informier client	Donner 2 conseils d'entretien adaptés

Un petit souvenir de stage : la première fois que j'ai réussi un brushing parfait en 20 minutes, le client est reparti confiant, ça m'a vraiment boosté pour la suite.

Ce qu'il faut retenir

Tu vises une coiffure nette, durable et confortable. Une **préparation du poste** bien pensée te fait gagner du temps et réduit les retouches.

- Pré-sèche 80 %, applique le thermoprotecteur (1 à 2 pulvérisations par section) et sectionne en 4 avant de coiffer.
- Brushing lisse : mèches 2 à 3 cm, chaleur moyenne ; fer à 170-200 °C pour une **température maîtrisée**.
- Tenue et finition : **dosage des produits** (mousse 2 pressions, cire une noisette, laque 2 à 4 sprays à 30 cm), puis **contrôle final client** au miroir.

Fais le tour du client, ajuste en 3 à 7 minutes, puis donne 2 conseils d'entretien (éviter le lavage 24 h, shampoing doux). Note tes réglages pour reproduire vite à l'examen ou en salon.

Modification durable de la forme

Présentation de la matière :

En Brevet Professionnel, le **BP Coiffure**, cette matière te forme aux techniques qui changent la chevelure sur la durée: permanente, **lissage durable**, défrisage, puis mise en forme et coiffage pour valoriser le résultat.

Cette matière conduit à une **épreuve pratique** notée avec un **coefficent de 5**. La **durée de 2 h** est officielle, l'évaluation se fait en **CCF en formation** ou en examen ponctuel en fin de parcours, selon ton statut.

Le jour J: Tu travailles sur un modèle majeur, tu remets une **fiche technique** au début, et tu dois respecter le protocole et la sécurité. J'ai vu un ami perdre des points en oubliant de justifier son choix de produit.

- Organisation du poste
- Hygiène et sécurité
- Conformité au projet

Conseil :

Mon conseil, c'est de t'entraîner en conditions réelles: Sur 2 h, répète le même enchaînement 3 fois, diagnostic, application, rinçage, neutralisation, finition. Garde un minuteur, le **temps de pose** est un vrai piège.

Chaque semaine, bloque 2 créneaux de 30 minutes pour revoir le **protocole complet** et les erreurs classiques, puis fais 1 entraînement filmé. Et n'oublie pas: La technique imposée peut être annoncée 3 mois avant, prépare 2 scénarios.

Table des matières

Chapitre 1: Technique durable	Aller
1. Principes essentiels	Aller
2. Mise en pratique en salon	Aller
Chapitre 2: Choix des produits	Aller
1. Choisir selon la nature du cheveu	Aller
2. Comprendre la composition et les effets	Aller
3. Organisation et sécurité en salon	Aller
Chapitre 3: Protection client	Aller
1. Protéger la peau et le cuir chevelu	Aller
2. Prévenir les réactions allergiques et incidents	Aller
3. Hygiène et organisation en salon	Aller
Chapitre 4: Contrôle du résultat	Aller

1. Vérifier l'uniformité de la forme [Aller](#)
2. Contrôles techniques et actions correctives [Aller](#)
3. Validation client et suivi [Aller](#)

Chapitre 1: Technique durable

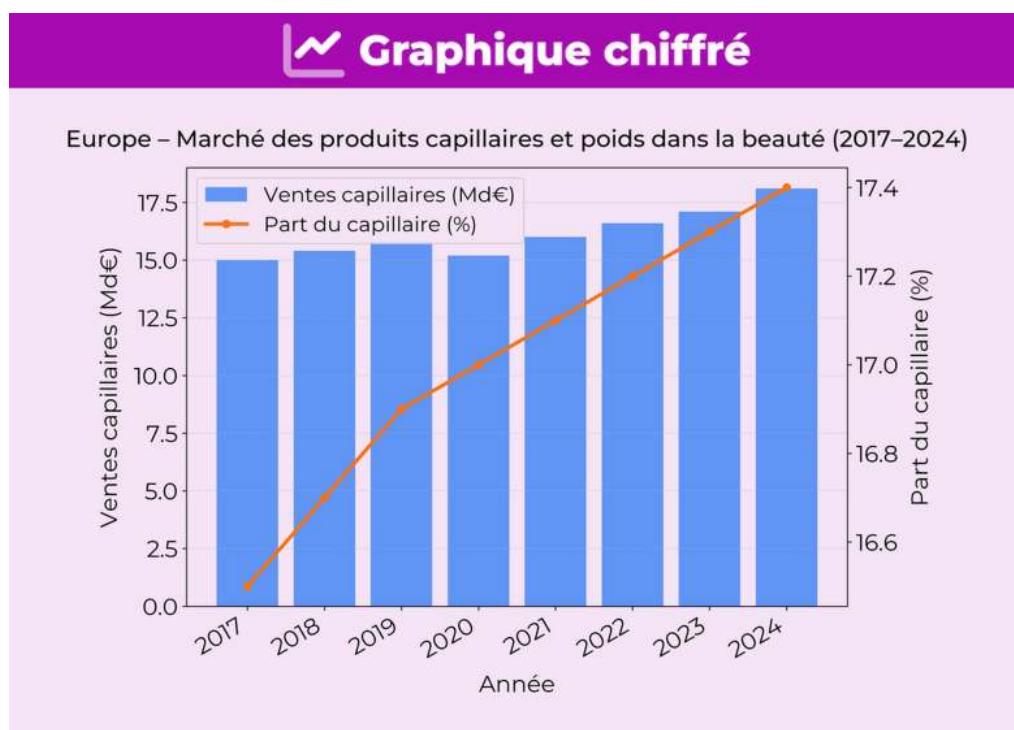
1. Principes essentiels :

Objectif et intérêt :

La technique durable vise à obtenir une modification de la forme qui respecte la fibre capillaire. Tu dois préserver la cuticule et limiter les agressions pour garantir tenue et santé sur plusieurs mois.

Principes techniques :

Contrôle le ph, adapte la température et réduis les temps de pose. Fais des tests de porosité systématiques, ainsi tu comptes limiter jusqu'à 80% des risques de casse sur cheveux fragiles.



Matériel et produits recommandés :

Privilégie peignes larges, brosses souples et serviettes microfibre. Choisis produits avec formulation douce et indication pour cheveux abîmés, note la concentration et évite agents trop alcalins.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Pour 2 colorations successives, réduire la concentration de révélateur de 10% et diminuer la pause de 3 minutes a permis d'économiser 15% de produit tout en gardant un rendu uniforme.

Après l'application, note toujours le ph mesuré et le temps exact de pause, c'est une habitude qui t'évitera des retouches inutiles.

Technique	Bénéfice	Durée approximative
Défrisage doux	Moins de casse, fibre protégée	30 à 45 minutes
Décoloration progressive	Contrôle de la porosité, résultat homogène	45 à 90 minutes
Torsion thermo	Tient plus longtemps, moins d'agression mécanique	60 à 75 minutes

2. Mise en pratique en salon :

Plan simple :

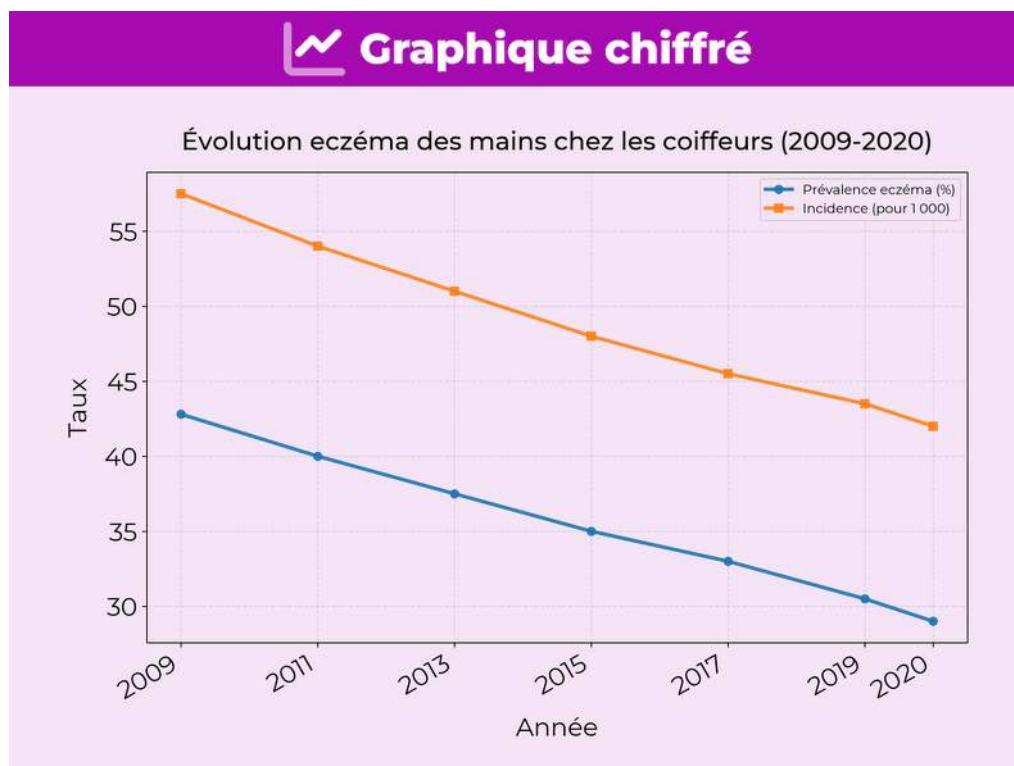
Commence toujours par un diagnostic de 5 à 7 minutes : porosité, historique chimique et attente du client. Note ces éléments sur la fiche client pour adapter technique et produit.

Cas concret :

Contexte : cliente demande boucle durable et douce. Étapes : test de porosité 2 minutes, préparation produit réduit 15%, pose 50 minutes, neutralisation 10 minutes. Résultat : boucles tenues 3 mois, zéro casse. Livrable attendu : fiche client, photo avant/après et durée totale notée 77 minutes.

Erreurs fréquentes et conseils :

Ne pas vérifier l'historique chimique provoque 70% des incidents en stage. Toujours faire un test sur mèche, ajuster le ph et respecter les temps indiqués par le fabricant.



Astuce pratique :

Organise ta table en 3 zones : préparation, pose et rinçage. Gagner 5 minutes par service te permet d'enchaîner 2 clients de plus par demi-journée.

Étape	Action	Temps approximatif
Diagnostic	Porosité, historique, attentes	5 à 7 minutes
Test mèche	Vérifier tenue et réaction	10 à 15 minutes
Application	Pose selon plan et gestes doux	45 à 75 minutes
Neutralisation et soin	Rinçage, masque réparateur	10 à 20 minutes

Petite anecdote vraie : la première fois que j'ai noté systématiquement le ph, j'ai évité une retouche coûteuse et gagné la confiance du client.

i Ce qu'il faut retenir

La technique durable cherche un résultat qui **respecte la fibre** : tu protèges la cuticule en limitant les agressions pour une tenue de plusieurs mois.

- Maîtrise le **contrôle du pH**, la température et les temps de pose, et fais un **test de porosité** pour réduire fortement la casse.
- Utilise du matériel doux (peigne large, brosse souple, microfibre) et des formules peu alcalines, adaptées aux cheveux abîmés.
- En salon, démarre par un diagnostic (porosité, historique, attentes), un test mèche, puis note tout sur une **fiche client complète**.

Organise ton poste en préparation, pose, rinçage pour gagner du temps. En notant pH et durées exactes, tu évites les retouches et tu sécurises tes résultats.

Chapitre 2 : Choix des produits

1. Choisir selon la nature du cheveu :

Identifier la nature et l'état du cheveu :

Regarde la texture, la densité, la porosité et l'élasticité pour déterminer le produit adapté, note l'ancienneté des colorations et les traitements chimiques subis, cela évite des surprises pendant la prestation.

Adapter le choix au résultat souhaité :

Pour des boucles serrées choisis une lotion plus active avec un temps d'action calibré, pour des ondulations souples privilégie une formulation douce et un ph moins alcalin pour préserver la fibre capillaire.

Prise en compte des sensibilités et allergies :

Interroge toujours la cliente sur antécédents allergiques et réalise un test cutané si nécessaire, note que certains actifs peuvent provoquer des réactions, la prévention protège ta responsabilité professionnelle et la santé de la cliente.

Exemple d'adaptation selon la porosité :

Une cliente aux cheveux très poreux reçoit une lotion à action plus courte et un soin reconstrucisseur post-technique, ce choix réduit la casse et améliore la tenue des boucles jusqu'à 12 semaines.

2. Comprendre la composition et les effets :

Principaux actifs et leurs rôles :

Repère les agents réducteurs comme le thioglycolate et le cysteamine, comprends aussi l'action des alcalis et des neutralisants, savoir ce que fait chaque ingrédient te permet d'ajuster le protocole selon le cheveu.

Ph et concentration, pourquoi c'est important :

Le ph influence l'ouverture des écailles et l'action chimique, un ph alcalin ouvre beaucoup la cuticule, un ph acide referme la fibre, vérifie toujours la plage indiquée par le fabricant pour éviter la sur-agression.

Lire une étiquette et repérer les risques :

Apprends à repérer les allergènes et conservateurs, note les recommandations du fabricant concernant le temps de pose et le rinçage, cela réduit les incidents en salon et améliore la satisfaction cliente.

Exemple de vérification d'étiquette :

Avant application, tu vérifies le ph indiqué, la durée de pose recommandée de 20 à 30 minutes, et la nécessité d'un test de sensibilité si la cliente a déjà présenté des réactions cutanées.

Produit	Usage principal	Ph approximatif	Indication
Lotion réductrice tioglycolate	Modification de la forme durable	Autour de 9 à 10	Pour cheveux normaux à résistants
Lotion à base de cysteamine	Ondulations plus douces	Autour de 8 à 9	Pour cheveux fragiles ou traités
Neutralisant acide	Fixation de la nouvelle forme	Autour de 4 à 5	Indispensable après la lotion
Shampooing clarifiant doux	Préparation de la fibre	Autour de 6 à 7	Avant application si résidus présents

Conseils pratiques avec les fabricants :

Travaille avec une ou deux gammes que tu maîtrises bien, garde les fiches techniques à portée et note les retours après chaque application pour améliorer tes choix et gagner en confiance rapidement.

3. Organisation et sécurité en salon :

Préparer, doser et chronométrier :

Calcule les quantités en fonction de la longueur et de la densité, utilise un chronomètre pour chaque étape, note le temps exact dans la fiche client pour pouvoir reproduire ou corriger le résultat ensuite.

Gestion des produits et élimination des déchets :

Range les produits par date d'ouverture, respecte la durée d'utilisation recommandée, trie les emballages chimiques selon les consignes locales pour éviter la contamination et respecter les obligations réglementaires.

Communication avec la cliente et livrable attendu :

Explique clairement le protocole, le temps total et les soins à prévoir ensuite, remets une fiche technique client indiquant produits, gestes et entretien pour assurer un suivi professionnel et fidélisant.

Exemple d'organisation d'une prestation :

Pour une prestation de 90 minutes tu peux prévoir 30 minutes de diagnostic et préparation, 35 minutes de pose de lotion, 10 minutes de neutralisation et 15 minutes de finition et conseils.

Mini cas concret :

Contexte :

Une cliente de 35 ans, cheveux mi-longs traités à la couleur, souhaite des ondulations naturelles. Ton objectif est d'obtenir une tenue visible pendant au moins 8 semaines.

Étapes :

- Diagnostic 10 minutes pour vérifier porosité et élasticité
- Préparation 15 minutes avec shampooing clarifiant doux
- Application de lotion adaptée, pose 20 minutes, rinçage et neutralisation 5 minutes
- Finition 10 minutes avec soin reconstructeur et séchage doux

Résultat et livrable :

Résultat attendu : ondulations naturelles, tenue estimée à 8 semaines, réduction du temps de coiffage quotidienne de 40 pour cent. Livrable : fiche technique d'une page précisant produits, temps et entretien post-prestation.

Check-list opérationnelle en salon :

Étape	Action	Objectif
Diagnostic	Vérifier porosité, élasticité, antécédents chimiques	Adapter le produit
Préparation	Shampooing si résidus, séparation en sections	Assurer une application homogène
Application	Doser selon longueur, chronométrier précisément	Contrôler le résultat
Neutralisation et soin	Neutraliser puis appliquer soin reconstructeur	Stabiliser la nouvelle forme
Fiche client	Rédiger produits, temps et conseils d'entretien	Assurer traçabilité et fidélisation

Astuce de stage :

Garde une feuille A4 pour chaque cliente avec notes précises, après 10 prestations tu auras des références chiffrées pour chaque combinaison produit-cheveu, cela te fera gagner environ 20 à 30 minutes par service en confiance.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Organiser ton poste avec produits identifiés et chronomètre te permet de limiter les erreurs et d'optimiser un temps de prestation moyen de 90 minutes à 75 minutes sur 5 rendez-vous consécutifs.

i Ce qu'il faut retenir

Pour bien choisir tes produits, pars d'un **diagnostic précis du cheveu** : texture, densité, porosité, élasticité et historique chimique. Ensuite, adapte la lotion au résultat (boucles serrées ou ondulations souples) et sécurise la prestation.

- Vérifie **pH et concentration** : plus c'est alcalin, plus ça ouvre la cuticule, donc plus c'est agressif.
- Repère actifs (thioglycolate, cysteamine), neutralisant et allergènes, et fais un **test cutané si besoin**.
- Organise ton poste : dosage, chronomètre, stockage par date, tri des déchets, et **tracerabilité fiche client**.

En maîtrisant 1 à 2 gammes et en notant systématiquement temps et réactions, tu gagnes en régularité, en sécurité et en satisfaction cliente. Ta fiche technique devient ton outil pour reproduire ou corriger le résultat.

Chapitre 3 : Protection client

1. Protéger la peau et le cuir chevelu :

Préparation de la zone :

Avant toute application, nettoie et sèche la nuque et l'implantation, vérifie présence de coupures ou irritations, et protège les zones sensibles avec une crème barrière adaptée sur 2 à 3 mm d'épaisseur.

Produits barrières et équipement :

Utilise des crèmes barrières, coudières jetables et serviettes propres par client, remplace la cape après toute prestation teintante ou chimique pour éviter transferts et taches.

Temps de pause et rinçage :

Respecte les temps indiqués par le fabricant, rince au moins 2 minutes pour éliminer résidus, contrôle la peau après rinçage et applique un soin apaisant si nécessaire.

Astuce pratique :

Je mets toujours une petite étiquette sur la cape pour noter produits appliqués, ça évite les erreurs quand plusieurs clients tournent en même temps.

2. Prévenir les réactions allergiques et incidents :

Anamnèse et questions indispensables :

Demande systématiquement allergies connues, traitements médicaux et antécédents cutanés, note les réponses sur la fiche client et prends 3 minutes supplémentaires si l'historique est complexe.

Test épicutané et timing :

Pour les produits oxydants, fais un test 48 heures avant, note la date et l'heure sur la fiche, et n'applique pas si rougeur ou démangeaison apparaissent pendant ce délai.

Gestion d'un incident en salon :

En cas de brûlure chimique ou réaction, rince abondamment au moins 10 minutes, retire le produit, appelle le responsable et conseille une consultation médicale si symptômes persistent.

Exemple d'incident géré :

Client légèrement érythémateux après coloration, rinçage 10 minutes et application d'un soin neutralisant, observation 30 minutes, pas de recours médical nécessaire.

Élément	Action	Fréquence
Test épicutané	Réserver 48 heures avant prestation	À chaque première utilisation

Rinçage	Rincer 2 à 10 minutes selon produit	À chaque application
Crème barrière	Appliquer 2 à 3 mm sur contours	À chaque prestation chimique
Fiche client	Noter produits, tests, réactions	À chaque visite
Capacité d'intervention	Kit d'urgence et protocole affiché	Contrôler mensuellement

3. Hygiène et organisation en salon :

Équipement de protection individuel :

Porte des gants adaptés, change-les toutes les 30 à 60 minutes selon usage, et propose une protection pour le client, comme une serviette propre et une cape jetable si nécessaire.

Ventilation et manipulation des produits :

Ventile la zone pendant et après utilisation de produits volatils, limite le stockage des flacons ouverts, étiquette tous les contenants avec date d'ouverture.

Documentation et consentement :

Fais signer une fiche client qui détaille produits utilisés, tests effectués et recommandations post-prestation, conserve la fiche pendant au moins 2 ans pour suivi et responsabilité.

Astuce de stage :

Lors de mon premier stage, j'ai noté la composition de chaque produit sur la fiche client, cela m'a sauvé quand un client a rappelé après 3 mois pour une irritation.

Risque	Mesure de protection	Pourquoi
Allergie	Test épicutané 48 heures	Évite réactions graves pendant prestation
Brûlure chimique	Rinçage 10 minutes et neutralisant	Limite dégâts cutanés
Transfert de produits	Cape propre et serviettes dédiées	Protège vêtements et peau

Mini cas concret : permanente sur cuir chevelu sensible :

Contexte : cliente 28 ans, cuir chevelu sensible signalé, première permanente. Étapes : entretien 5 minutes, test 48 heures, application crème barrière 3 mm, pose produit 12 minutes, rinçage 10 minutes, neutralisation 5 minutes. Résultat : pas de réaction,

prestation réalisée en 1 heure 2 minutes. Livrable attendu : fiche client remplie, photos avant et après, rapport d'intervention d'une page avec temps et produits chiffrés.

Checklist terrain	À faire
Avant la prestation	Vérifier anamnèse et tester si première fois
Pendant la prestation	Appliquer crème barrière et contrôler temps
Après la prestation	Rincer, vérifier peau, noter observations
Suivi client	Conseils écrits et rappel téléphonique si nécessaire

i Ce qu'il faut retenir

Ton objectif est de protéger la peau, éviter les allergies et travailler proprement. Tu prépares la zone, tu respectes les temps, et tu traces tout pour sécuriser le client et toi.

- Avant : nettoie, sèche, vérifie irritations, puis applique une **crème barrière 2 à 3 mm** sur les contours.
- Allergies : fais l'anamnèse, note tout, et réalise un **test épicutané 48 heures** avant un oxydant.
- Pendant et après : respecte la pose, fais un **rincage minimum 2 minutes** (jusqu'à 10 en incident), contrôle la peau et apaise si besoin.
- Hygiène : gants changés, cape et serviettes dédiées, ventilation, flacons datés, et **fiche client complète** signée.

En cas de brûlure ou réaction, tu retires le produit, rinces abondamment 10 minutes, alertes le responsable et orientes vers un avis médical si ça persiste. Une organisation rigoureuse évite les erreurs quand plusieurs clients s'enchaînent.

Chapitre 4 : Contrôle du résultat

1. Vérifier l'uniformité de la forme :

Objectif :

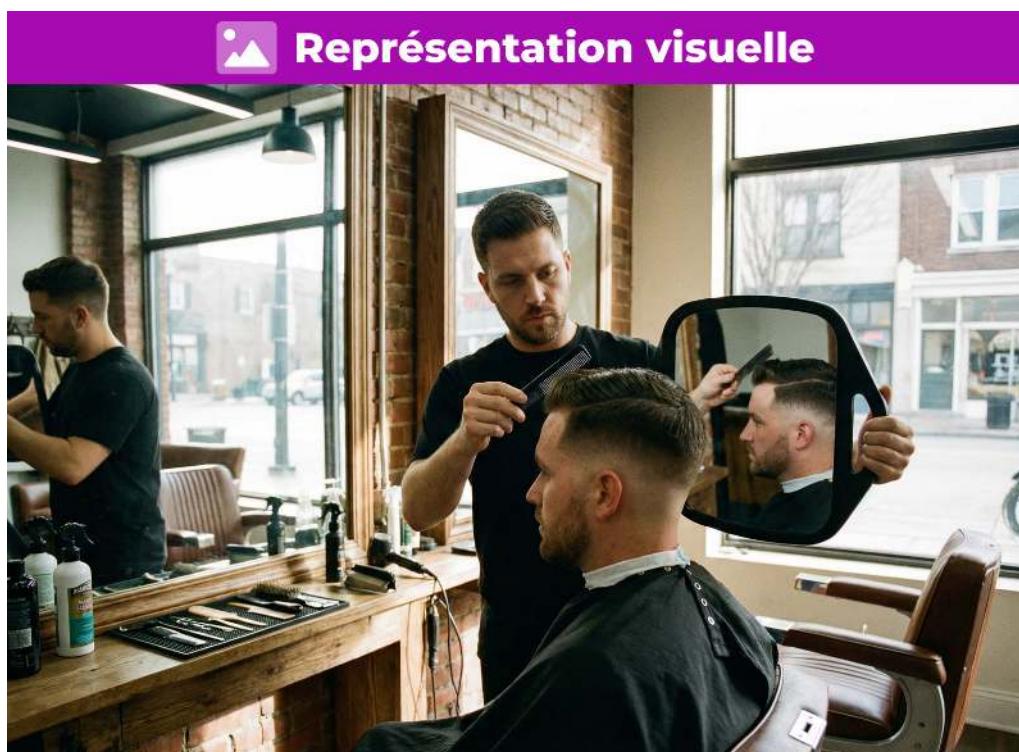
Après toute modification durable de la forme, tu dois t'assurer que la forme est homogène sur l'ensemble de la chevelure, pas seulement sur une zone visible. L'objectif est d'éviter des différences de volume et de rythme.

Méthodes de mesure :

Utilise observation visuelle, palpation et comparaison section par section. Compte 8 à 12 sections selon la coupe, note les différences de boucle, et mesure le diamètre approximatif des boucles à l'œil pour détecter les écarts.

Exemple d'évaluation :

Tu regardes la nuque, les côtés et la couronne, tu compares la tension et l'angle de rotation, puis tu prends une photo avant/après pour valider l'uniformité.



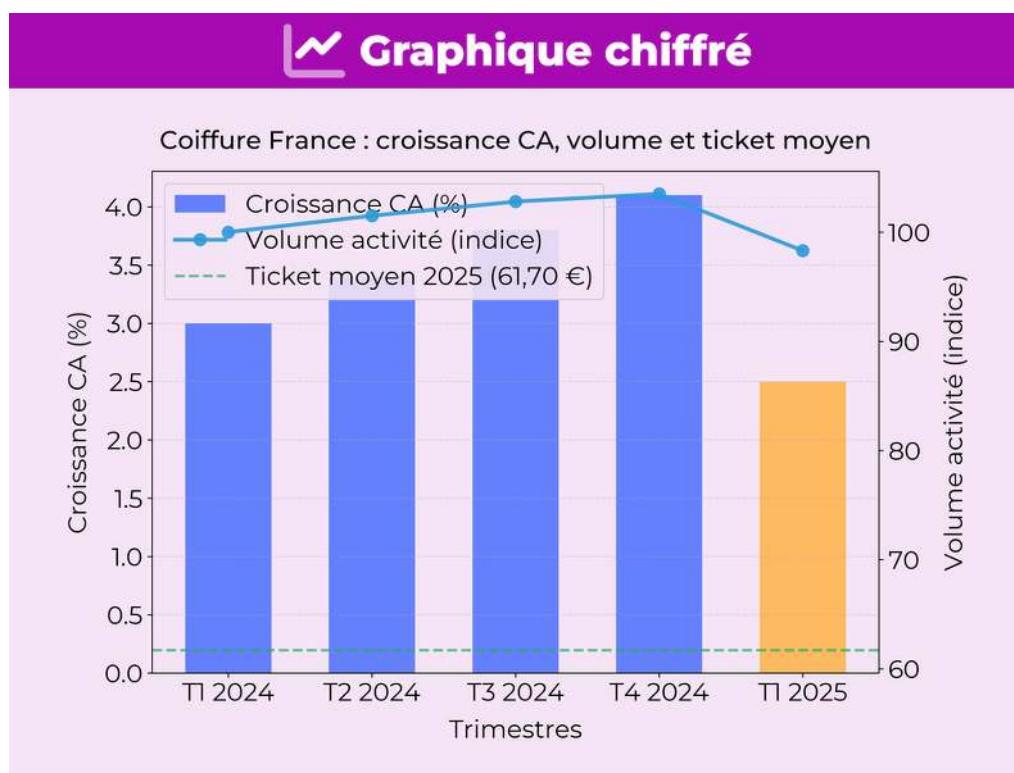
Vérification de la coupe: comparer angle de rotation et tension des mèches

2. Contrôles techniques et actions correctives :

Points à inspecter :

Vérifie la tenue de la forme, l'absence de zones détendues, la régularité des boucles et l'état du cheveu. Note tout écart supérieur à 15% en longueur ou en tension entre sections adjacentes.

Graphique chiffré



ACTIONS CORRECTIVES :

Si une zone est trop lâche, reprends avec un temps de pose additionnel de 5 à 10 minutes selon l'épaisseur du cheveu, ou ré-enroule sur un diamètre plus petit pour augmenter la définition.

Astuce de stage :

Pour gagner du temps, j'ai toujours un carnet avec 6 modèles de réglages selon la nature du cheveu, ça évite de redémarrer 2 fois et réduit les erreurs fréquentes en salon.

Défaut	Cause probable	Correction immédiate
Boucles lâches	Temps de pose insuffisant ou diamètre trop grand	Allonger le temps de pose de 5 à 10 minutes ou ré-enrouler sur un diamètre plus petit
Surchauffe/cheveux râches	Produits trop concentrés ou exposition excessive	Rincer, neutraliser, appliquer un soin reconstructeur et noter la marque et le dosage utilisé
Asymétrie visible	Répartition inégale des sections ou erreur de tension	Reprendre les sections concernées en respectant la tension initiale et retester
Manque de rebond	Neutralisation incomplète ou produit inadapté	Terminer la neutralisation 3 à 5 minutes supplémentaires et finir par un soin léger

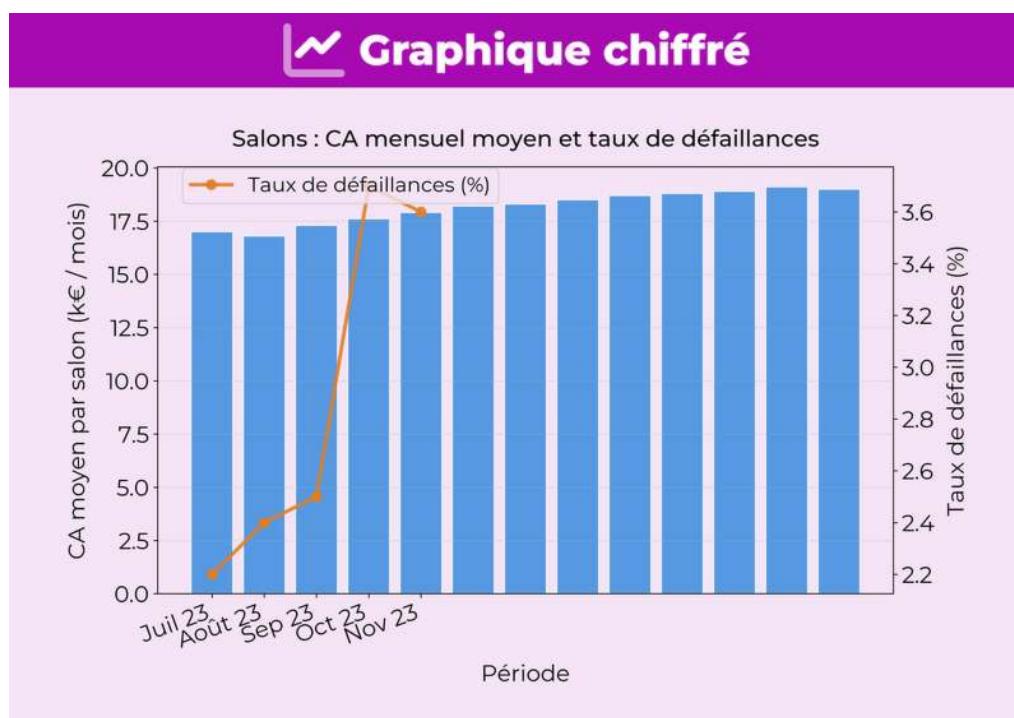
3. Validation client et suivi :

Communication au client :

Explique clairement ce que tu as fait, indique les temps réalisés, les produits appliqués et donne 2 conseils d'entretien simple, par exemple espacer les lavages à 48 heures et utiliser un soin nourrissant hebdomadaire.

Mini cas concret :

Contexte : cliente 28 ans, cheveux mi-longs 30 cm, technique permanente douce. Étapes : 12 sections, diamètre de bigoudi 8 mm, pose 25 minutes, neutralisation 5 minutes. Résultat : boucles homogènes, satisfaction évaluée à 90% le jour J.



Livrable attendu :

Remets un dossier d'une page avec 3 photos (avant, pendant, après), la liste des produits et les temps de pose. Ce livrable permet au tuteur en salon de valider la prestation et d'assurer le suivi client.

Action	Pourquoi
Vérifier section par section	Pour détecter les écarts et intervenir rapidement
Noter les temps et produits	Permet un suivi précis et reproductible
Photographier les étapes	Preuve visuelle utile pour le dossier client et l'évaluation
Donner 2 conseils d'entretien	Améliore la tenue et la satisfaction client

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Sur une semaine de stage, j'ai réduit de 20% le temps de retouches grâce à un checklist standard, ce qui a augmenté la satisfaction client et évité deux reprises par jour.

i Ce qu'il faut retenir

Après une modification durable, tu vérifies l'**uniformité de la forme** sur toute la chevelure pour éviter des écarts de volume et de rythme. Combine observation, palpation et comparaison sur 8 à 12 sections.

- Fais un **contrôle section par section** (nuque, côtés, couronne) et signale tout écart supérieur à 15% en tension ou longueur.
- Si c'est trop lâche, applique des **actions correctives rapides** : +5 à 10 min de pose ou ré-enroulage sur un diamètre plus petit.
- Note temps, produits et prends des photos pour un **suivi client clair**.

Explique ce que tu as fait, donne 2 conseils d'entretien (attendre 48 h avant lavage, soin hebdo) et remets un dossier d'une page avec photos, produits et temps. Cette traçabilité facilite la validation et réduit les retouches.

Coiffure événementielle

Présentation de la matière :

En **BP Coiffure**, la matière **Coiffure événementielle** t'entraîne à créer une coiffure de circonstance en restant efficace, propre et créatif. Cette matière conduit à une **épreuve pratique** notée avec un **coefficent de 5**, en CCF pendant l'année ou en examen final, avec une **durée 1 h** quand tu es en ponctuel.

Tu travailles surtout le crêpage, le lissage et les **points de fixation** sur un **modèle féminin majeur**. Les rajouts et accessoires restent limités à 1/4 de la chevelure, et la conformité du modèle est vérifiée avant de démarrer, un camarade a déjà perdu sa sérénité là-dessus.

Conseil :

Entraîne-toi en conditions réelles, 2 fois par semaine, 45 min chrono, pendant 6 semaines. Fixe-toi un objectif simple: Sortir une coiffure stable, harmonieuse, et finie dans le temps, même quand tu stresses un peu.

Prépare toujours ton poste comme si tu étais déjà en jury, c'est un gros gain de temps. Travaille une même base technique et fais varier le style, bohème, chic, invité, mariage, sans repartir de zéro.

Le jour de l'évaluation, sécurise d'abord, embellis ensuite. Garde 10 min pour vérifier la solidité et les finitions au miroir, et reste carré sur l'hygiène et l'attitude, ça se voit tout de suite.

- Modèle conforme
- Fixations solides
- Finition propre

Table des matières

Chapitre 1: Analyse du thème	Aller
1. Définir le thème et les contraintes	Aller
2. Planifier la prestation et préparer le livrable	Aller
Chapitre 2: Construction des volumes	Aller
1. Choisir la base et les directions	Aller
2. Créer le volume au sommet et latéralement	Aller
3. Stabiliser et finaliser le volume	Aller
Chapitre 3: Techniques d'attache	Aller
1. Préparer la base pour l'attache	Aller
2. Techniques d'attache courantes	Aller
3. Sécurité, finition et tenue pendant l'événement	Aller

Chapitre 4 : Fixation et tenue	Aller
1. Produits de fixation et choix selon la situation	Aller
2. Tests et tenue en conditions réelles	Aller
3. Astuces opérationnelles pour la tenue pendant l'événement	Aller
Chapitre 5 : Finitions soignées	Aller
1. Soins de surface et présentation	Aller
2. Attaches invisibles et accessoires	Aller
3. Contrôle final et livrable	Aller

Chapitre 1: Analyse du thème

1. Définir le thème et les contraintes :

Objectif et contexte :

L'analyse du thème consiste à définir l'ambiance, la coiffure attendue et les contraintes du lieu. Cela te permet d'anticiper le matériel, le temps et le rendu visuel pour l'événement.

Contraintes techniques et matérielles :

Compte le temps disponible, l'électricité, l'éclairage, l'humidité et l'espace. Par exemple, pour 10 personnes en 4 heures, prévois 2 postes de travail et 120 minutes de préparation.

Public et image souhaitée :

Détermine l'âge, le style et les attentes du public. Un look boho pour un mariage champêtre n'est pas le même rendu qu'une coiffure glam pour une soirée chic.

Exemple d'analyse pour un mariage :

Mariage 80 invités, cérémonie à 16h, photos à 18h, 3 coiffures testées, temps total estimé 5 heures, budget coiffure 45 euros par personne, kit partagé entre 2 coiffeurs.

Élément	Question à se poser
Lieu	Intérieur ou extérieur, éclairage naturel, accès et prise électrique
Temps	Durée totale disponible et créneaux par personne
Public	Âge, style attendu et contraintes médicales ou capillaires

2. Planifier la prestation et préparer le livrable :

Plan simple :

Structure ton travail en 4 étapes claires, repérage, tests, jour J, et post-prestation. Chacune demande des listes et des horaires précis pour limiter les imprévus.

Étapes pratiques :

Planifie un test créatif 48 à 72 heures avant l'événement, prépare 1 fiche technique par coiffure et vérifie le kit 24 heures avant le départ.

- Repérage sur site 30 à 45 minutes
- Test et photos 45 à 60 minutes
- Kit prêt et étiqueté 60 minutes avant départ

Livrable attendu :

Remets un dossier d'une page contenant planning horaire, 3 fiches techniques chiffrées, estimateur de coûts et 5 photos avant-après. Ce document te sert de preuve professionnelle.

Exemple d'organisation pour un cocktail professionnel :

Contexte : événement cocktail 120 personnes, 3 looks, équipe 3 coiffeurs, durée totale 6 heures. Repérage 45 minutes, test créatif 1 heure, préparation du kit 30 minutes.

Résultat : 90 coiffures livrées en 4 heures, note moyenne client 4 sur 5, livrable attendu : 3 fiches techniques chiffrées et 8 photos avant-après pour le portfolio.

Tâche	À faire	Temps estimé
Repérage	Vérifier éclairage, prises, espace et plan de circulation	30 à 45 minutes
Test créatif	Réaliser 2 à 3 essais et garder les meilleures photos	45 à 60 minutes
Préparation kit	Composer trousse par coiffure et étiqueter chaque produit	60 minutes
Fiches techniques	Rédiger 1 fiche par look avec matériel et temps estimé	30 à 45 minutes
Photos	Prendre 5 à 8 images avant-après pour le portfolio	30 minutes

i Ce qu'il faut retenir

Ton **analyse du thème** fixe l'ambiance, la coiffure attendue et les **contraintes du lieu** (temps, électricité, éclairage, humidité, espace) pour anticiper matériel et timing.

- Cerne le public : âge, style, attentes, pour choisir un rendu cohérent (boho vs glam).
- Planifie un **plan en 4 étapes** : repérage, tests 48 à 72 h avant, jour J, post-prestation.
- Prépare kit et fiches : kit vérifié 24 h avant, 1 fiche par look, photos avant-après.

Remets un **livrable d'une page** avec planning, fiches chiffrées, coûts et photos. Tu limites les imprévus, tu sécurises l'organisation et tu prouves ton professionnalisme.

Chapitre 2 : Construction des volumes

1. Choisir la base et les directions :

Objectif :

Définir la forme générale du chignon ou coiffage en identifiant le sens des mèches, le point de fixation et la ligne de profil pour que le volume soit harmonieux avec le visage et le vêtement.

Plan simple :

Commence par tracer mentalement trois axes, sommet, occiput et nuque, puis choisis une ligne principale. Cette étape prend généralement 2 à 5 minutes en prestation événementielle.

Matières et préparation :

Utilise mousse légère, spray texturisant et pinces larges. Sur cheveux fins, prévoit 1 à 2 pièces rembourrées pour amplifier le volume sans trop alourdir la coiffure finale.

Exemple d'orientation de base :

Pour un volume haut, relève les mèches au sommet et fixe-les vers l'arrière en utilisant des pinces croisées, tu obtiens une hauteur visible de 3 à 6 cm selon l'effet souhaité.

2. Créer le volume au sommet et latéralement :

Techniques de base :

Tu maîtrises le backcombing, le padding, les rouleaux chauds et le soufflage racine pour modeler le volume. Chaque technique demande entre 3 et 10 minutes selon la longueur et l'épaisseur.

Choix selon la matière :

Sur cheveux épais privilégie le padding pour une tenue longue durée. Sur cheveux très fins, combine spray texturisant avec mini rouleaux pour créer une structure légère mais stable.

Mise en forme et équilibre :

Travaille en couches, fixe chaque section avec 2 à 3 épingles invisibles. Vérifie l'équilibre en regardant le profil et le dessus, ajuste immédiatement si un côté paraît plus creux.

Exemple d'utilisation du padding :

Pour un chignon volumineux, place un coussinet de 3 cm d'épaisseur, enveloppe-y des mèches et fixe avec 4 épingles, l'ensemble gagne 4 à 7 cm de volume apparent.

Technique	Outils	Effet
Backcombing	Peigne fin, laque	Volume racine, texture

Padding	Coussinet, filets	Volume structuré, tenue
Rouleaux chauds	Rouleaux, clips	Volume long terme, ondulation

3. Stabiliser et finaliser le volume :

Fixation intelligente :

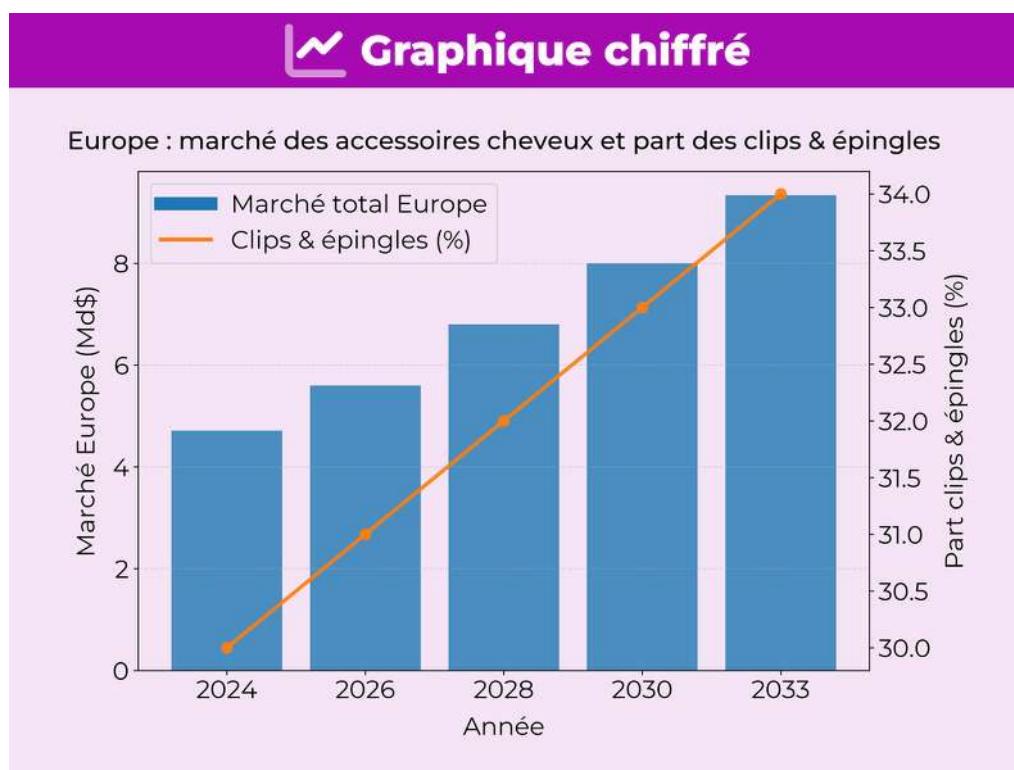
Fixe en trois phases, maintien local, contrôle de la forme, puis finition. Utilise 6 à 12 épingles selon la taille du volume et termine par une laque adaptée, légère si mobility souhaitée.

Definitions esthétiques :

Cache les fixations avec mèches habillées, perles ou rubans. Un voile fin ou un filet peut augmenter la tenue, utile surtout pour des prestations de 4 à 8 heures en extérieur.

Vérifications avant livraison :

Teste la tenue en faisant de légers mouvements de tête et en secouant doucement la cliente. Si plus de 10 % de la structure bouge, renforce les points faibles avec des épingles supplémentaires.



Exemple de réglage final :

Après contrôle dynamique, j'ajoute 2 épingles croisées au sommet et applique une laque moyenne, cela porte la tenue de 3 heures supplémentaires en conditions humides.

Mini cas concret :

Contexte :

Tu dois réaliser 12 coiffures pour un défilé, thème vintage, en 3 heures. L'organisation est clé, chaque coiffure doit durer 15 minutes max pour respecter le timing.

Étapes :

- Préparation des mèches et sprays, 10 minutes globales
- Montage du volume avec padding ou backcombing, 8 minutes par coiffure
- Finitions et contrôle, 2 minutes par coiffure

Résultat et livrable :

12 coiffures livrées en 3 heures, tenue estimée 6 heures, photos avant/après envoyées au styliste. Livrable attendu : 12 photos haute résolution et une feuille de notes avec produits et réglages.

Checklist opérationnelle :

Étape	Action	Temps approximatif
Préparation	Texturiser et séparer sections	5 à 10 minutes
Construction	Créer volume racine et latéral	8 à 12 minutes
Fixation	Épingles croisées et laque	2 à 4 minutes
Contrôle	Test dynamique et retouche	1 à 2 minutes

Astuce pratique :

En stage, j'ai appris à préparer 3 kits : épingles, mini coussins et sprays. Gagner 5 à 7 minutes par coiffure fait souvent la différence sur un plateau serré.

i Ce qu'il faut retenir

Pour construire un volume harmonieux, pars d'un plan clair : repère **axes sommet occiput nuque**, le point de fixation et le profil, puis prépare la matière (mousse, spray, pinces, parfois rembourrage).

- Choisis l'orientation et **la ligne principale** en 2 à 5 minutes pour guider tout le chignon.
- Crée le volume (backcombing, padding, rouleaux) selon le cheveu pour un **volume stable et léger**.
- Fixe en couches avec 2 à 3 épingles par section et ajuste en vue profil/dessus.
- Finalise avec **fixation en trois phases**, cache les attaches et fais un test dynamique.

En prestation rapide, organise tes produits et kits pour tenir le timing. Si plus de 10 % bouge au contrôle, renforce tout de suite les points faibles pour garantir une tenue longue durée.

Chapitre 3 : Techniques d'attache

1. Préparer la base pour l'attache :

Types de bases :

Selon la densité et la longueur, tu choisis une base lisse, texturée ou tressée pour mieux accrocher. Pour cheveux fins, privilégie une base texturée avec spray de tenue légère.

Matériel essentiel :

Prends épingles droites, épingles U, élastiques sans métal, filets, peigne fin, mousse de rembourrage et quelques pinces crocodile pour maintenir pendant la mise en place.

Préparation du cheveu :

Lave ou humidifie légèrement selon le besoin, applique produit texturisant sur cheveux lisses, et sèche en séparant 2 à 3 zones pour faciliter les attaches précises.

Exemple d'adaptation selon le cheveu :

Pour cheveux glissants, j'applique 1 dose de spray texturant et je crêpe légèrement à la racine pour que les épingles tiennent mieux pendant au moins 6 heures.

2. Techniques d'attache courantes :

Épingles et angles :

Enfonce l'épingle avec l'ouverture face au cuir chevelu et termine en diagonal vers la surface, cela crée une prise mécanique plus solide, surtout pour épingles plates et U.

Tresses et nœuds comme ancrage :

Utilise des tresses plates ou des mini-queues pour former des points d'ancrage, puis fixe-les avec un élastique fin avant d'y accrocher la coiffure principale.

Cache-cheveux, filets et supports :

Un filet ou une base en tulle répartit la tension et protège la coiffure sur plusieurs heures, c'est utile pour coiffures volumineuses ou accessoires lourds.

Fixation temporaire et ajustements :

Utilise des pinces crocodile et quelques épingles provisoires pendant le montage, puis remplace progressivement par des fixations définitives pour éviter la perte de volume.

Astuce de stage :

Numérote souvent mentalement 3 points d'ancrage principaux, cela évite les ratés en situation stressante et réduit le temps moyen de fixation de 20 à 30%.

Outil	Utilisation principale
Épingle U	Fixer les masses et soutenir le volume

Épingle plate	Maintenir les détails plats et les mèches fines
Filet tulle	Répartir la tenue et protéger la coiffure
Mousse de rembourrage	Créer une base stable sans alourdir

3. Sécurité, finition et tenue pendant l'événement :

Tester la tenue :

Fais un test de tenue de 10 à 15 minutes avant la livraison pour repérer glissements ou points faibles, ajuste ensuite avec spray de fixation ou épingle supplémentaires.

Retouches et produits pendant l'événement :

Prévois un flacon de spray et 6 à 12 épingle de réserve dans ta trousse, et propose une retouche rapide en 5 à 10 minutes si nécessaire.

Mini cas concret :

Contexte : Mariage, cliente demande une chignon bas avec voile, cheveu long et fin.

Étapes : préparation 20 minutes, tresse d'ancrage 10 minutes, pose du chignon 25 minutes, finition 10 minutes.

Résultat : Tenue stable pendant 8 heures avec 6 épingle U et filet discret. Livrable attendu : fiche technique de 1 page et 3 photos avant/après pour le book.

Exemple d'organisation lors d'une prestation évènementielle :

J'arrive 45 minutes avant le rendez-vous, installe ma trousse, et je prévois 15 minutes supplémentaires pour imprévus, cela rassure la cliente et évite le stress.

Vérification	Action rapide
Point d'ancrage solide	Ajouter épingle U si nécessaire
Absence de mèche rebelle	Lisser et fixer avec spray
Accessoires bien fixés	Renforcer avec fil ou épingle
Trousse de secours prête	Vérifier 12 épingle et spray

i Ce qu'il faut retenir

Pour une attache qui tient, prépare une base adaptée et sécurise ta coiffure avec les bons ancrages et outils.

- Choisis une **base texturée adaptée** (spray léger, léger crêpage si cheveux glissants) et sépare en 2 à 3 zones.

- Plante les épingle avec le **angle d'épingle correct** (ouverture vers le cuir chevelu, finition en diagonale).
- Crée **trois points d'ancrage** via tresses, mini-queues, filet tulle ou mousse pour répartir la tension.
- Fais un **test de tenue** 10 à 15 minutes, et garde spray + 6 à 12 épingle en secours.

En prestation, monte avec des pinces provisoires puis remplace par des fixations définitives. Anticipe le timing et prévois une retouche rapide pour rester serein et livrer une tenue stable pendant plusieurs heures.

Chapitre 4 : Fixation et tenue

1. Produits de fixation et choix selon la situation :

Types de produits :

Tu dois connaître sprays, mousses, cires, crèmes et laques, chacun offrant un niveau de tenue et de brillance différent, adaptés au type de coiffure et à la durée de l'événement.

Choisir selon le cheveu :

Regarde la densité, la porosité et la longueur, par exemple pour cheveux fins choisis mousse légère et spray flexible, pour cheveux épais privilégie laque forte et cire structurante.

Dosage et quantité :

Comptez 8 à 12 vaporisations à 25 cm pour une tenue moyenne, 2 à 4 pressions de mousse selon la masse, et 3 à 5 g de cire pour détailler.

Exemple d'usage :

Pour un chignon coiffé-décoiffé sur cheveux longs et épais j'applique 12 sprays, souffle 30 secondes au sèche-cheveux et fixe avec 4 épingles et 4 g de cire pour le détail.



Représentation visuelle



Chignon coiffé-décoiffé: 12 pulvérisations de spray, souffle 30 secondes

Produit	Tenue	Usage	Quantité indicative
Spray forte	Très haute	Updos, maintien extrême	8 à 15 vaporisations

Mousse légère	Moyenne	Volume et texturisation	2 à 4 pressions
Cire structurante	Faible à moyenne	Finitions, définition mèches	3 à 5 g
Laque flexible	Flexible	Mouvements et brillance	6 à 10 vaporisations

2. Tests et tenue en conditions réelles :

Test de tenue avant l'événement :

Fais un essai de 10 à 15 minutes en reproduisant conditions de chaleur ou humidité, observe fixation et sollicitation, note si retouches sont nécessaires dans l'heure qui suit.

Ajuster selon météo et durée :

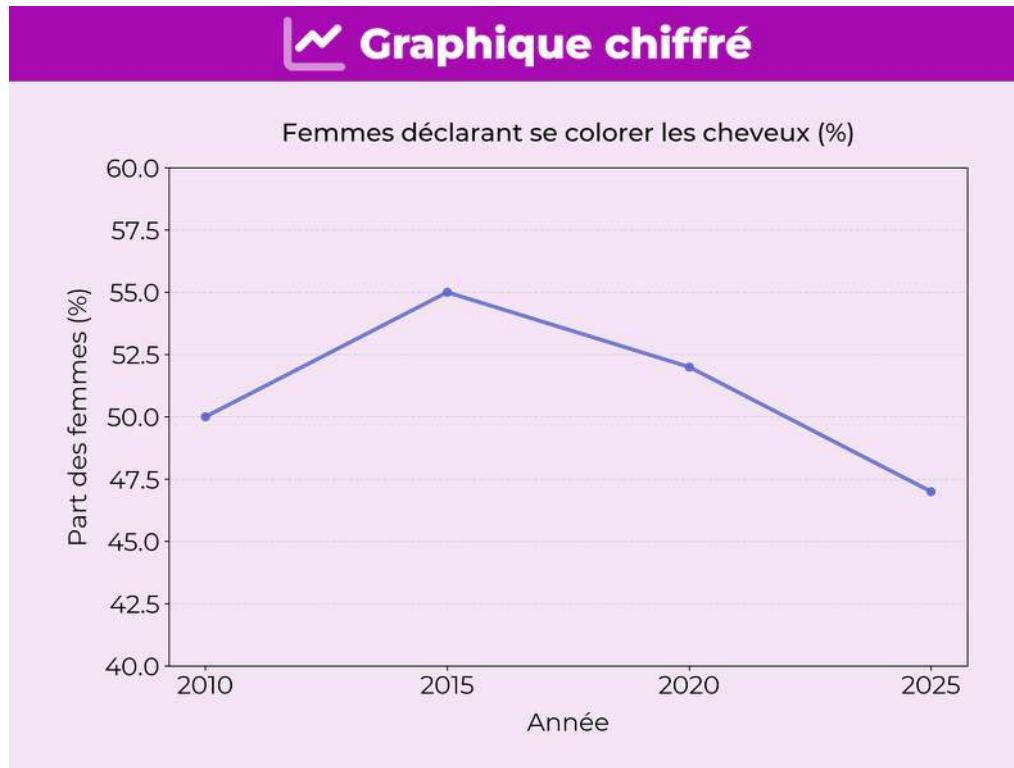
Si humidité élevée augmente la dose d'environ 20 pour cent, pour une tenue de 6 heures anticipe retouches à mi-parcours, pour 12 heures prévois renforcement initial.

Sécurité et allergie :

Propose un test épicutané 48 heures avant si produit inconnu, évite application près des muqueuses, lis les ingrédients et note toute réaction cutanée immédiatement.

Exemple de test :

Sur une zone de 2 cm² derrière l'oreille pulvérise le produit et observe 24 à 48 heures, note rougeur, démangeaison ou inconfort avant validation finale.



3. Astuces opérationnelles pour la tenue pendant l'événement :

Préparation en backstage :

Organise ton poste 30 à 45 minutes avant arrivée, prépare sèche-cheveux, sprays, épingle et brosses, vérifie prise électrique et espace pour travailler sereinement.

Retouches et kit de secours :

Prévois un kit avec 1 spray 50 ml, 10 épingle, 1 pince plate, 1 mini fer 20 mm et 1 brosse, cela suffit pour 1 à 3 retouches rapides.

Erreurs fréquentes et comment les éviter :

Éviter surdosage qui rigidifie et casse le volume, ne pas serrer trop les épingle pour le confort, tester fixation sur mouvement avant présentation cliente.

Exemple de cas concret :

Contexte: mariage 4 heures après arrivée, mariée cheveux longs et fines. Étapes: lavage, mousse légère, volume au sommet, 12 sprays de laque, pincement doux et ancrage par 5 épingle.

Résultat: tenue 8 heures sans retouche, cliente satisfaite, livrable: fiche technique d'1 page indiquant produits utilisés et quantités, et 1 kit secours fourni le jour J.

Anecdote: lors de mon premier concours j'ai oublié le spray de secours et j'ai dû improviser avec 2 g de cire pour maintenir l'ampleur.

Élément	Question à se poser
Produit choisi	Convient-il au type de cheveux et à la durée demandée
Quantité	As-tu prévu 8 à 15 vaporisations ou 2 à 4 pressions selon besoin
Test préalable	As-tu réalisé un essai 10 à 15 minutes avant l'événement
Kit secours	Le kit contient-il 1 spray 50 ml, 10 épingle, mini fer et brosse
Confort cliente	Les épingle sont-elles positionnées pour tenir sans douleur

i Ce qu'il faut retenir

Pour une coiffure qui tient, choisis un **produit adapté au cheveu** (fin, épais, poreux, long) et au rendu souhaité (tenue, brillance, souplesse).

- Maîtrise le **dosage précis** : spray 8 à 12 vaporisations à 25 cm, mousse 2 à 4 pressions, cire 3 à 5 g pour les finitions.
- Fais un **test en conditions réelles** 10 à 15 min, puis ajuste : +20 % si humidité, renforcement si 12 h, retouche à mi-parcours vers 6 h.

- Sécurise : test épicutané 48 h si produit inconnu, évite les muqueuses, surveille toute réaction.

Anticipe le jour J en préparant ton poste et un **kit de secours** (spray 50 ml, épingle, pince, mini fer, brosse). Évite le surdosage et place les épingle pour tenir sans douleur.

Chapitre 5 : Finitions soignées

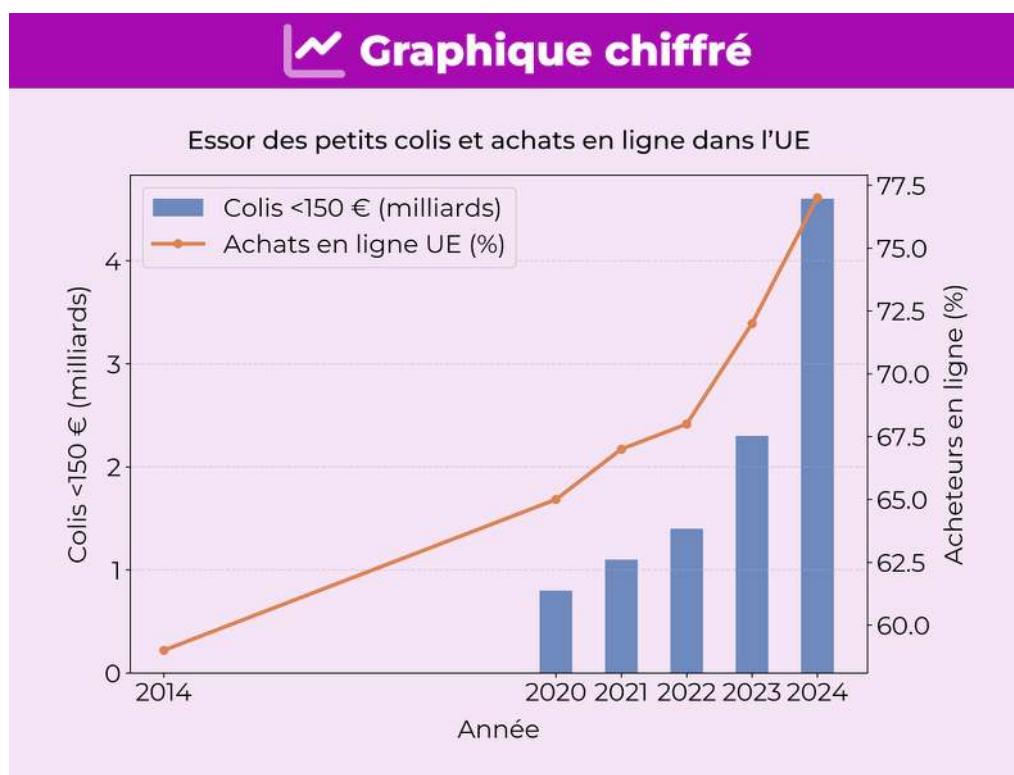
1. Soins de surface et présentation :

Observation finale :

Observe la coiffure sous plusieurs angles, en lumière naturelle et artificielle, pour repérer mèches rebelles, zones plates ou brillance inégale, note ces défauts avant d'intervenir pour obtenir une finition nette.

Technique de lissage :

Utilise une brosse ronde et un sèche-cheveux pendant 2 à 4 minutes par section pour lisser la surface, ou un fer à 150-180°C sur mèches fines, en protégeant toujours avec un spray thermoprotecteur.



Exemple de retouche rapide :

Pour un chignon reçu à 10 h, j'ai lissé la nuque 3 minutes, replacé 4 épingles, et vaporisé 2 pulvérisations à 25 cm, tenue impeccable jusqu'à 22 h.

2. Attachés invisibles et accessoires :

Placement des épingle(s) :

Positionne 3 à 5 épingle(s) par point d'ancrage, croise-les pour plus de tenue, vérifie le confort en demandant au client d'incliner la tête, remplace les épingle(s) abîmée(s) immédiatement.

Fixation des accessoires :

Pour un diadème, crée d'abord un support filaire, fixe avec 2 épingles et 1 point de colle thermo si l'événement dure plus de 4 heures, et camoufle la base avec une mèche.

Astuce stage :

Range toujours 20 épingles similaires dans une petite boîte étiquetée, cela te fait gagner 1 à 2 minutes par cliente en situation pressée.

3. Contrôle final et livrable :

Checklist qualité :

Avant de rendre le coiffage, fais une vérification rapide en 5 minutes couvrant mèches, tenue, confort et finition, note les produits utilisés pour le carnet client.

Élément	Contrôle rapide
Mèches	Aucune mèche libre visible, corrigée si besoin
Épingles	3 à 5 épingles par ancrage, aucune tête visible
Tenue	Test de tension 10 secondes, maintien estimé 6 à 8 heures
Produit	2 pulvérisations de laque à 25 cm, brillance contrôlée
Confort	Pas de point douloureux, cliente peut bouger la tête

Petit protocole de secours :

Si une retouche est nécessaire, prévois 5 minutes: retire 2 épingles, repositionne 3, applique 1 pulvérisation de laque et lisse 30 secondes, vérifie le confort du client.

Exemple de cas concret :

Contexte: mariage à 15 h, cliente a marché 30 minutes et a perdu quelques épingles, tu arrives en 10 minutes pour intervenir sur place.

Actions: repositionner 6 épingles, appliquer 2 sprays à 25 cm et lisser 2 minutes. Résultat: coiffure stable 8 heures, livrable photo et fiche d'entretien remise.

i Ce qu'il faut retenir

Pour des finitions soignées, commence par une **observation finale** sous plusieurs angles et lumières, puis corrige avec un lissage maîtrisé (brosse + sèche-cheveux ou fer à 150-180°C) et un **spray thermoprotecteur**.

- Fixe solide: 3 à 5 épingles par ancrage, croisées, confort vérifié, épingles abîmées remplacées.
- Accessoires: crée un support, ajoute épingles et colle thermo si besoin, puis camoufle la base avec une mèche.

- Avant de livrer, fais une **checklist qualité** (mèches, tenue, confort, brillance) et note les produits.

Garde un **protocole de secours** de 5 minutes pour retoucher vite: retirer, repositionner, lisser, laquer, puis revalider le confort. Une finition propre et une fiche client rendent ton résultat fiable et durable.

Coupe homme et entretien du système pilo-facial

Présentation de la matière :

Dans le BP Coiffure, cette matière conduit à une épreuve pratique, **coefficent de 5, durée 1 heure**. Tu la passes en **CCF dans l'année** ou en examen final.

Sur un modèle masculin majeur, tu fais une coupe, un coiffage, et une taille ou un entretien du pilo-facial. Tu amènes une photo **10 x 13 cm**.

On attend un résultat net, des finitions propres, et une attitude pro. Un camarade a perdu 2 points pour une désinfection bâclée.

Conseil :

Entraîne-toi en **conditions réelles**. Fais 2 séances par semaine, 45 min chrono. Alterne 3 coupes repères et 2 barbes types. Filme tes gestes, ça révèle vite les lignes irrégulières et les transitions.

Prépare ta logistique la veille. Photo, lames, peignes, désinfectant, et cape. Le jour de l'épreuve, annonce ton **projet en 20 secondes**, puis sécurise le cou, les oreilles, et les contours, sans te précipiter.

Table des matières

Chapitre 1: Coupe masculine	Aller
1. Préparer la coupe	Aller
2. Exécution technique	Aller
Chapitre 2: Contours et dégradés	Aller
1. Définir les contours et leur importance	Aller
2. Techniques de dégradé : outils et méthodes	Aller
3. Finition, textures et erreurs fréquentes	Aller
Chapitre 3: Entretien pilo-facial	Aller
1. Importance du diagnostic pilo-facial	Aller
2. Techniques d'entretien et modelage	Aller
3. Hygiène, sécurité et après-soin	Aller
Chapitre 4: Finitions nettes	Aller
1. Préparer et délimiter les zones de finition	Aller
2. Techniques précises pour des finitions propres	Aller
3. Contrôle qualité et présentation au client	Aller

Chapitre 1: Coupe masculine

1. Préparer la coupe :

Objectif et public :

Objectif: Savoir exécuter une coupe masculine basique et un léger dégradé, respecter la morphologie du crâne et proposer une finition nette. Public cible: débutants en BP Coiffure.

Matériel et réglages :

Matériel: tondeuse, sabot 0 à 4, ciseaux, peigne, cape, pince. Réglages: vitesse moyenne, lame affûtée, garde propre. Temps moyen: 25 à 35 minutes selon complexité.

Plan simple :

Plan en 4 étapes: tonte des côtés, création du dégradé, coupe aux ciseaux sur le dessus, finitions et nettoyage. Respecte l'ordre pour gagner du temps et de la précision.

- Préparer: 5 minutes pour installer le client et vérifier la demande
- Tondre: 10 à 12 minutes selon densité
- Ciseaux: 7 à 10 minutes sur le dessus

Exemple de cas concret :

Client homme 28 ans, souhait: fondu bas et 3 cm sur le dessus. Étapes: tonte 12 minutes, ciseaux 10 minutes, finitions 3 minutes. Résultat: coupe en 25 minutes, livrable: fiche technique et photo avant/après.

Sabot	Longueur mm	Usage recommandé
Sabot 0	1.5 mm	Coupe très courte, finition du bas
Sabot 1	3 mm	Dégradé serré, côtés courts
Sabot 2	6 mm	Transition intermédiaire
Sabot 3 et plus	10 mm et plus	Longueurs sur le dessus ou dégradés larges

Pratique: teste les sabots sur perruque 5 à 10 fois pour te familiariser avec les longueurs et éviter les erreurs en salon.

2. Exécution technique :

Position et prise :

Positionne-toi derrière le client ou légèrement sur le côté selon la zone, tiens la tondeuse fermement mais détendue, garde le dos droit. Cette posture évite fatigue et erreurs.

Coupe dégradée et fondu :

Commence du bas vers le haut en dégradant progressivement, superpose les passages et peigne entre chaque mouvement. Utilise sabot intermédiaire et coupe à sec pour mieux contrôler le fondu.

Finitions et contrôle :

Vérifie la symétrie, nettoie la nuque et les oreilles, élimine les petits poils au rasoir si nécessaire. Contrôle final avec peigne et miroir main.

Astuce organisation :

Durée cible: vise 30 minutes pour une coupe complète, note les temps sur ta fiche pour t'améliorer. En stage, demande un feedback après 10 coupes pour progresser rapidement.

Étape	Question à se poser
Accueil	Le client souhaite-t-il garder de la longueur ou raccourcir nettement?
Tonte	Quel sabot et quelle direction garantiront une transition douce?
Degrade	As-tu un passage fluide entre les longueurs sans ligne visible?
Finitions	La nuque est-elle propre et symétrique, et le client satisfait?

i Ce qu'il faut retenir

Tu apprends à réaliser une **coupe masculine basique** avec un **léger dégradé**, en respectant la morphologie et en gardant une finition nette. Prépare ton matériel (tondeuse, sabots 0 à 4, ciseaux) et sécurise les **réglages de la tondeuse** : lame propre, vitesse moyenne.

- Suis l'ordre : côtés à la tondeuse, dégradé du bas vers le haut, dessus aux ciseaux, puis finitions.
- Superpose les passages, peigne entre chaque zone, et utilise des sabots intermédiaires pour éviter les lignes.
- Contrôle la symétrie, nettoie nuque et oreilles, puis fais un **contrôle des finitions** au miroir.

Vise 25 à 35 minutes et note tes temps pour progresser. Entraîne-toi sur perruque pour mémoriser les longueurs des sabots et gagner en régularité.

Chapitre 2 : Contours et dégradés

1. Définir les contours et leur importance :

Objectif et repères :

Tu dois savoir où commence et où s'arrête la coupe sur le visage et la nuque, pour un rendu net et adapté à la morphologie du client.

Matériel nécessaire :

Prépare ton rasoir, ton coupe-bordure, des ciseaux à effiler, une brosse, une cape propre et un miroir pour vérifier la symétrie à chaque étape.

Hygiène et sécurité :

Désinfecte le matériel entre chaque client, utilise des lames neuves ou affûtées et protège la peau avec un produit si nécessaire pour éviter les irritations.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Un client veut un contour net à la nuque. Tu marques la ligne naturelle, tu rases proprement sous la nuque en 3 minutes, puis tu vérifies à la brosse et au miroir.

2. Techniques de dégradé : outils et méthodes :

Choisir la bonne tondeuse et sabot :

Les sabots numérotés donnent la longueur de base, par exemple un sabot n°2 laisse environ 6 mm, et un n°3 laisse 10 mm en moyenne.

Technique main libre et guidée :

Travaille toujours des volumes vers les contours, utilise la main libre pour fondre et la main guidée pour positionner la tondeuse et garder la stabilité.

Passages et angulations :

Fais plusieurs passages légers en changeant l'angle entre 15° et 45° pour mixer les longueurs sans créer de lignes nettes visibles.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Sur une coupe courte, j'utilise sabot 3 en bas, sabot 5 au sommet, puis je fond au peigne à effiler en 7 minutes pour un dégradé uniforme.

Sabot	Longueur approximative	Usage courant
N°1	3 mm	Contour très court, dégradés peau
N°2	6 mm	Base basse propre
N°3	10 mm	Transition milieu

N°5	16 mm	Longueur sommitale sur coupes courtes
-----	-------	---------------------------------------

3. Finition, textures et erreurs fréquentes :

Finition au coupe-bordure :

Après le dégradé, utilise le coupe-bordure pour définir la ligne des tempes et de la nuque, toujours en prenant un angle faible pour éviter les coupures.

Texture et ciseaux d'effilage :

Pour alléger une masse, travaille en petits points avec des ciseaux d'effilage, limite chaque passage à 10 à 15 % de la masse pour garder de la cohérence.

Erreurs fréquentes et corrections :

Évite de trop raser au premier passage, car corriger un espace trop court prend plus de temps. Si une ligne apparaît, repasse avec un sabot intermédiaire pour fondre.

Astuce de stage :

Quand tu es stressé, ralenti, prends 30 secondes pour reculer et regarder la symétrie au miroir, ça évite de gros ratés. Je l'ai appris en période d'examen.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Un client demande un dégradé progressif. Contexte : coupe courte homme, durée prévue 25 minutes. Étapes : repérage 3 minutes, tondeuse 12 minutes, ciseaux 6 minutes, finition 4 minutes. Résultat : dégradé net et client satisfait. Livrable attendu : coupe finie en 25 minutes, photos avant/après et notes sur réglages.

Étape	Action	Temps indicatif
Repérage	Tracer ligne de base	3 minutes
Tonnage	Dégradé au sabot	12 minutes
Ciseaux	Affiner et texturer	6 minutes
Finition	Contours et nettoyage	4 minutes

Mini cas concret :

Contexte : ton salon reçoit 1 étudiant qui veut un undercut dégradé pour un entretien. Objectif : rendu net et portable.

Étapes :

- Repérage et discussion du style 2 à 3 minutes
- Dégradé tondeuse du bas vers le haut 12 minutes
- Affinage aux ciseaux 6 minutes
- Contours et finition 4 minutes

Résultat et livrable :

Coupe finie en 25 minutes, photos avant/après, note des sabots utilisés (n°2 base, n°4 milieu, n°6 sommet) à conserver dans le dossier client.

Check-list opérationnelle :

Vérification	Pourquoi
Matériel propre et fonctionnel	Pour éviter infections et dysfonctionnements
Repérage clair des contours	Permet une symétrie et un gain de temps
Progression par paliers	Évite les lignes visibles et les corrections longues
Vérifier au miroir client	Assure que le client valide la forme

i Ce qu'il faut retenir

Pour des coupes nettes, commence par le **repérage des contours** (visage, tempes, nuque) et équipe-toi correctement. Assure une **hygiène irréprochable** : matériel désinfecté, lames neuves, protection de la peau.

- Choisis tes sabots selon la longueur (ex. n°2 environ 6 mm, n°3 environ 10 mm) et avance en **dégradé par paliers**.
- Travaille des volumes vers les contours, avec passages légers et angles 15° à 45° pour éviter les lignes.
- En finition, coupe-bordure à faible angle, puis texturise aux ciseaux d'effilage sans retirer plus de 10 à 15 % de masse.

Évite de trop raser dès le premier passage : corriger coûte du temps. Ralentis et fais un **contrôle au miroir** pour la symétrie et la validation du client.

Chapitre 3 : Entretien pilo-facial

1. Importance du diagnostic pilo-facial :

Objectif et public :

Le but est d'évaluer peau, pilosité et attentes du client en 5 à 7 minutes pour proposer un entretien adapté, éviter complications et fixer la fréquence des rendez-vous en salon.

Éléments à observer :

- Densité et sens de pousse
- Type de peau : sèche, mixte ou grasse
- État des poils : cassures, longueur, porosité
- Médicaments ou traitements pouvant influer sur le rasage

Contre-indications :

Ne pas raser ni modeler en cas d'infection cutanée active, de folliculite sévère ou de plaie ouverte, oriente le client vers un professionnel de santé si nécessaire avant toute prestation.

Exemple d'entretien :

Un client arrive avec microkystes et rougeurs, tu prends 7 minutes pour le diagnostic, tu évites la lame et proposes un entretien sans rasage, puis un suivi sous 10 jours.
Une fois, un client m'a surpris en demandant une forme très nette alors que sa peau était très sèche.

2. Techniques d'entretien et modelage :

Outils et préparation :

Prépare tes outils 10 à 15 minutes avant la séance, nettoie-les, désinfecte-les, et dispose ton matériel : tondeuse, sabots, trimmer de précision, lame jetable, serviette chaude et produits adaptés.



Représentation visuelle



Vérification de l'alignement: utiliser un peigne et un miroir pour contrôler

Étapes du modelage :

- Nettoyer la peau et appliquer une serviette chaude 1 à 2 minutes
- Délimiter les lignes de coupe selon la morphologie
- Raccourcir avec la tondeuse, réglages 3 à 10 mm selon le style
- Détailler les contours à la lame pour un trait net
- Appliquer un soin apaisant et peigner la barbe

Produits à utiliser :

Favorise huile de pré-rasage, mousse ou gel protecteur, après-rasage sans alcool et baume réparateur. Recommande un soin quotidien pour peau sèche et un nettoyage doux matin et soir.

Astuce symétrie :

Utilise un peigne et deux miroirs pour vérifier l'alignement, mesure à l'œil ou avec le doigt pour reproduire le même tracé, cela évite de corriger des erreurs et te fait gagner 5 à 10 minutes.

3. Hygiène, sécurité et après-soin :

Nettoyage et désinfection :

Nettoie immédiatement les outils après usage, plonge peignes et accessoires 10 minutes en solution désinfectante, puis réalise un cycle d'autoclave dès que possible pour prévenir tout risque infectieux.

Gestion des complications :

En cas de petite coupure, applique une pression 2 à 3 minutes, nettoie au sérum physiologique, utilise un antiseptique doux et conseille 24 à 48 heures sans rasage ainsi qu'un contrôle si la rougeur persiste.

Suivi et conseils clients :

Propose une routine maison : lavage doux quotidien, huile 2 fois par semaine, taille légère toutes les 2 à 3 semaines et fiche client avec mesures et photo pour suivre l'évolution et fidéliser.

Outil	Usage	Réglage / dimension
Tondeuse	Raccourcir la longueur	Sabots 3 à 10 mm
Trimmer de finition	Détailler contours	Précision 0,5 à 2 mm
Lame droite ou jetable	Trait de coupe net	Usage unique ou stérilisé
Serviette chaude	Adoucir la peau	1 à 2 minutes
Baume après-rasage	Apaiser et hydrater	Application 1 à 2 ml

Voici une check-list opérationnelle rapide à suivre avant, pendant et après l'entretien, utile en stage et en salon pour garantir qualité et sécurité.

Étape	Action	Pourquoi
Accueil et diagnostic	Interroger 5 à 7 minutes	Adapter la prestation et éviter risques
Préparation	Désinfection et serviette chaude	Assouplir la peau et éviter infection
Modelage	Tondre, détailler, vérifier symétrie	Obtenir le rendu demandé
Finition	Appliquer baume et peigner	Calmer la peau et fixer la forme
Conseils et suivi	Donner routine et RDV 2 à 3 semaines	Fidéliser et entretenir le résultat

Exemple d'entretien pilo-facial :

Contexte : homme 35 ans, barbe 15 mm, demande forme carrée. Étapes : diagnostic 6 minutes, tonte à 6 mm, détaillage 10 minutes, finition à la lame 5 minutes, soin 2 ml.

Résultat : barbe 6 mm bien nette en 30 minutes. Livrable attendu : fiche client avec mesures, photo avant/après, produits recommandés et RDV dans 3 semaines.

i Ce qu'il faut retenir

Commence par un **diagnostic pilo-facial rapide** (5 à 7 minutes) : analyse peau, densité, sens de pousse, état du poil et traitements, pour adapter la prestation et la fréquence.

- Respecte les **contre-indications à respecter** : infection, folliculite sévère, plaie ouverte, sinon tu reportes et orientes si besoin.
- Prépare et désinfecte tes outils, puis serviette chaude, délimitation, tondeuse (3 à 10 mm), contours à la lame, soin apaisant.
- Assure **hygiène et désinfection** : nettoyage immédiat, trempage 10 minutes, autoclave, et gestion des coupures (pression, antiseptique, pause rasage).

Termine par des conseils et un suivi : lavage doux, huile régulière, taille toutes les 2 à 3 semaines, plus une fiche client avec mesures et photo. Tu sécurises le résultat et tu fidélises.

Chapitre 4 : Finitions nettes

1. Préparer et délimiter les zones de finition :

Objectif et repères :

L'idée est d'identifier clairement les zones à travailler, telles que nuque, contours d'oreille, pattes et ligne de barbe, pour éviter les retouches inutiles et gagner en confiance lors de la présentation au client.

Outils et réglages rapides :

Choisis ton outil selon la zone, par exemple tondeuse à grille de 0,5 à 3 mm pour la nuque, lame douce pour la finition autour des oreilles et ciseaux pour les détails. Nettoie et désinfecte entre chaque client.

Astuce zones nettes :

Trace d'abord la ligne avec la tondeuse moteur à faible vitesse, puis affine au rasoir si nécessaire, cela évite de trop enlever de matière et réduit les corrections.

Élément	Usage conseillé	Réglage type
Tondeuse manche	Nuque, contours	0,5 à 3 mm
Tondeuse de précision	Finition moustache, coins	Lame fine
Ciseaux pointes fines	Retouches, égalisation	Ouverture 2 à 3 cm
Rasoir droit ou shavette	Lignes tranchées, rasage propre	Lame neuve ou stérilisée

2. Techniques précises pour des finitions propres :

Coupe et graduation finale :

Utilise la technique scissor-over-comb ou clipper-over-comb selon la texture, pour fondre les longueurs à 1 à 3 mm près, et vérifie la symétrie en demandant au client de se pencher doucement.

Finitions pilo-faciales :

Pour la barbe, trace d'abord la ligne générale avec une tondeuse de 1 mm, affine avec une tondeuse de précision, puis finis à la lame sur 1 à 2 passages pour un bord net et uniforme.

Exemple d'optimisation d'une nuque :

Un stagiaire réduit les retouches de 10 minutes à 4 minutes en définissant la nuque avec un peigne comme guide, puis en affinant avec la tondeuse de précision, résultat stable et propre.

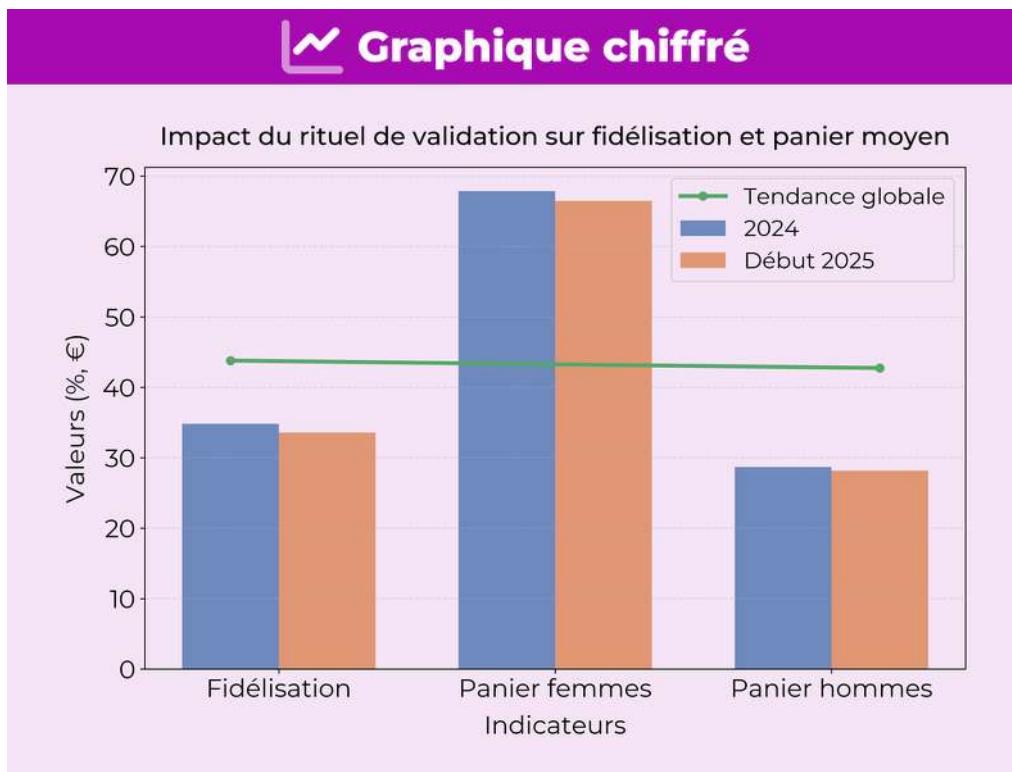
Astuce texturisation :

Si tu veux adoucir une transition, fais des passages croisés légers avec des ciseaux point cutting plutôt que d'augmenter la taille de la tête d'une tondeuse, cela préserve la forme globale.

3. Contrôle qualité et présentation au client :

Checklist de sortie :

Fais le tour visuel et tactile, vérifie la symétrie, la netteté des lignes, demande au client d'ouvrir la bouche pour tester la nuque, puis propose un miroir à 360 degrés pour validation.



Conseils après-service :

Explique 2 ou 3 gestes d'entretien à la maison, par exemple brosser la barbe 1 fois par jour et appliquer une huile légère matin et soir pendant 7 jours après la coupe pour préserver la ligne.

Exemple de mini cas concret :

Contexte : client homme, coupe courte, barbe 2 mm irrégulière. Étapes : diagnostic 2 minutes, tondeuse 8 minutes, précision 5 minutes, rasage des lignes 3 minutes. Résultat : finition nette en 18 minutes.

Livrable attendu :

Photos avant/après, grille de contrôle signée par le client avec 5 points cochés, et durée totale notée. Cet ensemble permet d'évaluer ta rapidité et la qualité objective de la finition.

Astuce présentation :

Présente toujours le dos du travail en miroir avant de faire asseoir le client, cela évite les retouches inutiles et montre ton professionnalisme.

Tâche	Critère	Temps conseillé
Définir lignes principales	Symétrie visible	2 minutes
Affiner contours	Bords nets et réguliers	5 minutes
Contrôle final	Client satisfait	1 à 2 minutes

Exemple de checklist opérationnelle :

Avant de rendre le client, coche 4 éléments : nuque nette, oreilles propres, barbe symétrique, miroir 360 montré. Cette routine évite la plupart des réclamations en salon.

Astuce de pro :

Pendant ton stage, note 1 erreur fréquente par jour et la façon dont tu l'as corrigée, en 2 semaines tu verras une nette amélioration de ta vitesse et de ta précision.

i Ce qu'il faut retenir

Pour des **finitions nettes**, délimite d'abord les **zones de finition** (nuque, oreilles, pattes, barbe), puis choisis un **outil adapté** et travaille proprement (nettoyage et désinfection).

- Trace la ligne à faible vitesse, puis affine (tondeuse de précision, puis lame si besoin) pour éviter d'enlever trop de matière.
- Fonds les longueurs avec scissor-over-comb ou clipper-over-comb et contrôle la symétrie en faisant légèrement bouger la tête du client.
- Barbe : ligne générale à 1 mm, précision, puis 1 à 2 passages de lame pour des **lignes nettes et symétriques**.
- Avant de terminer, applique une **checklist de sortie** et montre le miroir 360.

Fais un contrôle visuel et tactile, présente l'arrière avant d'asseoir le client, puis donne 2 ou 3 conseils d'entretien. Note tes erreurs fréquentes : tu gagneras vite en vitesse et en précision.

Vente-conseil

Présentation de la matière :

En BP Coiffure, la vente-conseil te met en situation de **relation client**, tu observes, tu questionnes, tu fais un **diagnostic capillaire**, puis tu proposes un produit ou un service adapté. Cette matière conduit à une **épreuve orale de 10 minutes maximum**, notée avec un **coefficent de 2**, en contrôle en cours de formation ou en examen final ponctuel.

On attend surtout un conseil pertinent, une argumentation claire et une communication pro, du premier contact à la conclusion. Je me rappelle d'un camarade, très bon techniquement, qui a perdu des points juste parce qu'il n'a pas reformulé le besoin du client.

Conseil :

Révise comme une mini méthode en 5 étapes: Accueil, découverte, conseil, objections, conclusion. En 20 minutes par jour, entraîne-toi à parler net, sans réciter, en reliant toujours ton conseil au diagnostic.

Pour t'entraîner, fais:

- 2 jeux de rôle par semaine avec un ami
- 10 fiches produits avec bénéfices, limites, prix
- 3 questions clés à poser avant de proposer

Le jour J, garde 1 minute pour résumer, proposer 1 alternative, puis conclure avec une phrase simple et sûre. Si tu bloques, reviens au besoin du client, ça te remet sur les rails.

Table des matières

Chapitre 1: Diagnostic client	Aller
1. Principes du diagnostic client	Aller
2. Méthode et pratique sur le terrain	Aller
Chapitre 2: Conseil personnalisé	Aller
1. Personnaliser la proposition de services	Aller
2. Argumenter et convaincre sans forcer	Aller
3. Suivi et fidélisation	Aller
Chapitre 3: Argumentation simple	Aller
1. Préparer ta stratégie d'argumentation	Aller
2. Structurer tes arguments	Aller
3. Gérer les objections et conclure	Aller

Chapitre 4 : Vente produits et services	Aller
1. Comprendre l'offre et les produits	Aller
2. Techniques de vente en salon pour produits et services	Aller
3. Suis, gestion des stocks et objectifs chiffrés	Aller
Chapitre 5 : Suivi satisfaction	Aller
1. Mesurer la satisfaction client	Aller
2. Gérer les retours et réclamations	Aller
3. Transformer la satisfaction en fidélisation	Aller

Chapitre 1: Diagnostic client

1. Principes du diagnostic client :

Objectif du diagnostic :

Le diagnostic te sert à comprendre les besoins, le style de vie, et les attentes du client avant toute coupe ou couleur. Il évite les erreurs et fidélise sur le long terme.

Éléments à recueillir :

Note l'âge, la profession, la fréquence de shampooing, les soins utilisés, l'état du cuir chevelu, la texture et la longueur des cheveux, et les contraintes corporelles éventuelles.

Attitude et communication :

Adopte une écoute active, reformule les mots du client, évite de couper la parole et utilise un ton professionnel et chaleureux pour instaurer la confiance en moins de 5 minutes.

Exemple de diagnostic :

Un client veut une coupe moderne mais a des cheveux très fins, tu proposes une coupe structurante avec produits volumisants, prix estimé 45 euros et entretien toutes les 6 à 8 semaines.

Question	Objectif	Moment
Que souhaitez-vous changer ?	Identifier la demande principale	Au début de la consultation
Avez-vous des antécédents colorations ?	Évaluer risques et compatibilités	Avant toute technique colorante
Quel est votre budget et votre disponibilité ?	Proposer options réalistes	Lors de la proposition
Quels produits utilisez-vous à la maison ?	Adapter les conseils d'entretien	Après l'observation

Petite anecdote : lors de mon stage, un seul mauvais diagnostic m'a appris l'importance des photos, j'ai dû réparer 2 rendez-vous perdus et fidéliser la cliente ensuite.

2. Méthode et pratique sur le terrain :

Étapes de la prise d'information :

Commence par saluer, installer confortablement le client, poser 5 à 8 questions ciblées puis observer cheveux, cuir chevelu et longueur pendant 2 à 3 minutes avant d'entrer dans la technique.

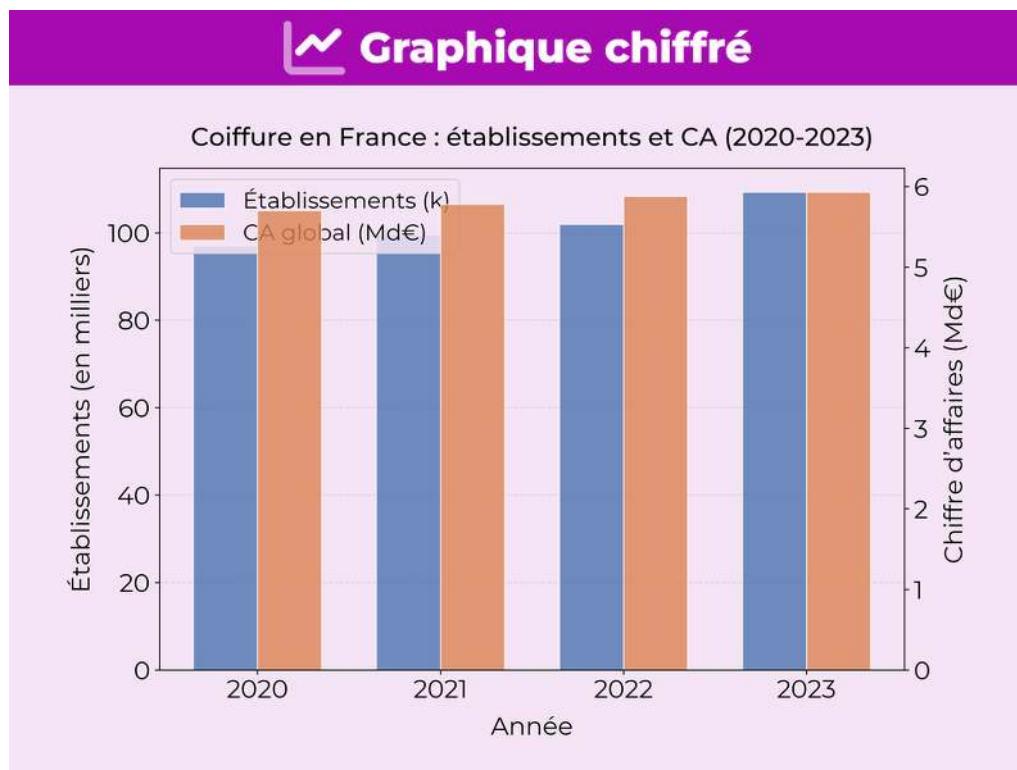
Analyse et proposition :

Compare les désiderata du client avec la faisabilité, estime temps et coût, propose une solution A principale et une solution B alternative, indique entretien et produits recommandés.

Mini cas concret :

Contexte : cliente 34 ans, cheveux longs abîmés, souhaite diminution de volume et couleur sans mèches, budget 120 euros, disponibilité 90 minutes.

Étapes : consultation 5 minutes, diagnostic 3 minutes, coupe 45 minutes, couleur 30 minutes, finition 7 minutes. Résultat : volume réduit de 40%, livrable : devis écrit et photo avant/après.



Astuce stage :

Fais une fiche client détaillée et note produits, doses et temps. Cela évite 80% des erreurs en coloration et simplifie le suivi lors des retouches sur 12 mois.

Avant d'appliquer une technique, prends toujours une photo avant et une photo après, note les produits et le temps d'application pour ton dossier client et pour la traçabilité.

Étape	Action rapide
Accueil	Saluer, installer et vérifier confort
Consultation	Poser 5 à 8 questions ciblées
Observation	Regarder cuir chevelu, texture, longueur pendant 2 minutes
Proposition	Expliquer options, durée et tarif clair

Ce qu'il faut retenir

Le diagnostic client te permet de comprendre la demande et de **éviter les erreurs** avant toute coupe ou couleur, tout en renforçant la fidélisation.

- Recueille infos clés : habitudes, soins, antécédents de coloration, état du cuir chevelu, texture, longueur, contraintes, budget et disponibilité.
- Adopte une **écoute active** : reformule, ne coupe pas la parole, installe la confiance rapidement.
- Observe puis propose une option principale et une alternative, avec durée, tarif et entretien clair.
- Assure la traçabilité : photos avant/après et **fiche client détaillée** (produits, doses, temps).

En 5 à 8 questions et quelques minutes d'observation, tu cadres une prestation réaliste et sécurisée. Avec des notes précises, tes retouches deviennent simples et cohérentes sur la durée.

Chapitre 2 : Conseil personnalisé

1. Personnaliser la proposition de services :

Objectif et public :

L'objectif est de transformer le diagnostic en une proposition claire et adaptée, en tenant compte du type de cheveux, du budget et du temps disponible du client.

Plan simple :

Propose toujours 2 options distinctes, une rapide et une traitante, avec durée et prix.
Indique les bénéfices visibles et les soins à prévoir après la prestation.

Exemple d'adaptation d'une offre :

Client avec cheveux colorés et pointes sèches, je propose une coupe express 30 minutes à 25 euros ou une cure nourrissante 3 séances en 6 semaines pour 140 euros, produit à emporter inclus.

Astuce terrain :

En stage, j'ai vite compris qu'une offre courte et une offre traitante augmentent le taux d'acceptation, souvent de 20 à 30 pour cent selon le profil clientèle.

2. Argumenter et convaincre sans forcer :

Motifs et arguments :

Relie chaque recommandation à un bénéfice concret, esthétique ou santé. Utilise des mots simples et des repères temporels pour que le client comprenne immédiatement l'intérêt.

Plan de démonstration :

Montre un avant/après sur photo ou fais un test produit rapide sur une mèche, explique les étapes et le suivi. L'essai réduit les doutes et rassure le client.

Astuce pratique :

Prépare des arguments pour 4 profils fréquents, par exemple cheveux fins, frisés, colorés et gras, cela te fait gagner 2 à 3 minutes par conseil et rassure le client.

3. Suivi et fidélisation :

Plan de suivi :

Programme un rappel entre 4 et 8 semaines selon la prestation. Note produits conseillés et date du prochain contrôle sur la fiche client, pour assurer la continuité du soin.

Consentement et traçabilité :

Remets une fiche conseil signée qui précise durée, prix, produits et contre-indications. Cette fiche de 1 page protège le client et toi en cas de question ou de réclamation.

Exemple de cas concret :

Contexte: cliente 34 ans, cheveux abîmés après coloration. Étapes: diagnostic 10 minutes, cure 3 séances, 45 minutes par séance, produit 30 ml. Résultat: confort et brillance améliorés. Livrable: fiche conseil d'une page et devis à 150 euros.

Tâche	À faire en salon
Vérifier l'historique client	Confirmer les colorations et allergies en 2 minutes
Proposer 2 options	Option rapide et option traitante avec prix et durée
Faire signer la fiche	Remettre la fiche conseil et conserver une copie
Planifier le rappel	Proposer un rendez-vous de suivi sous 4 à 8 semaines

- Sois concret dans les temps et les prix
- Utilise des mots simples et des visuels
- Évite les listes longues d'options, reste ciblé

Exemple d'argumentaire rapide :

Pour cheveux fragiles, tu peux dire: "Cette cure en 3 séances réduit l'apparence des pointes fourchues et donne plus de tenue, elle nécessite 45 minutes par séance et coûte 140 euros."

i Ce qu'il faut retenir

Tu transformes ton diagnostic en offre claire, adaptée aux cheveux, au budget et au temps du client. Présente toujours **2 options distinctes** avec durée, prix, bénéfices visibles et soins après.

- Relie chaque conseil à un **bénéfice concret** et utilise des mots simples avec repères de temps.
- Rassure avec un visuel ou un **test sur une mèche**, et prépare des arguments pour 4 profils fréquents.
- Assure le suivi : rappel sous 4 à 8 semaines et notes sur la fiche client.

Pour fidéliser et te protéger, remets une **fiche conseil signée** (prix, durée, produits, contre-indications) et garde une copie. Reste ciblé, évite trop d'options et annonce des temps et tarifs précis.

Chapitre 3 : Argumentation simple

1. Préparer ta stratégie d'argumentation :

Objectif et public :

Avant de parler, décide d'un objectif clair, vendre un service ou rassurer un client. Pense au profil pour adapter ton vocabulaire, ton temps de parole et ton ton en cabine.

Plan simple :

Prépare un plan en 3 étapes : accroche courte, 2 arguments principaux, preuve ou démonstration. Cette structure te garde concis et professionnel face au client en 30 à 90 secondes.

Ton et durée :

Adopte un ton calme et naturel, parle à voix normale. Vise 30 à 60 secondes pour une proposition, sauf si le client pose des questions, alors adapte-toi et garde le registre professionnel.

Astuce de stage :

Je notais 3 phrases clés sur une fiche, cela m'a évité de digresser pendant les premières 2 semaines de stage.

2. Structurer tes arguments :

Motifs et preuves :

Chaque argument doit contenir un motif, un bénéfice client et une preuve courte. Par exemple, motif = coupe adaptée, bénéfice = entretien facilité, preuve = photo ou témoignage rapide en salon.

Lien bénéfice-client :

Ne parle pas produit, parle résultat pour le client. Explique comment la coupe ou le soin facilite la routine, économise du temps ou améliore l'image, cela crée de l'adhésion immédiate.



Représentation visuelle



Préparation des outils: désinfecter la tondeuse 10 minutes avant usage

Exemples concrets :

Utilise exemples chiffrés ou temps concrets, dis par exemple que le brushing tiendra 48 heures de plus avec tel produit, ou que la coloration demande 60 minutes en salon.

Exemple d'optimisation d'une argumentation :

Tu proposes un soin lissant, tu dis : "Soin lissant, résultat visible en 1 application, cheveux plus faciles 72 heures, preuve : photo avant-après." Le client comprend vite l'intérêt.

Type d'argument	Formulation courte	Exemple pour coiffure
Avantage pratique	Ce que ça apporte	"Tenue de coiffure 48 heures"
Preuve sociale	Qui l'a déjà adopté	"Plusieurs clientes régulières ont adopté ce soin"
Argument économique	Économie en temps ou argent	"Moins de retouches, 1 rendez-vous tous les 8 semaines"
Argument santé	Bien-être ou sécurité	"Formule sans sulfates, adaptée cuir chevelu sensible"

3. Gérer les objections et conclure :

Objections fréquentes :

Anticipe les objections usuelles, prix, durée, inquiétude sur changement. Reformule l'objection en 5 à 10 mots, puis réponds avec un argument court et une preuve rapide.

Réponses courtes et visibles :

Prépare 3 réponses standard, par exemple pour le prix offre un comparatif valeur, pour la durée précise les étapes et le confort. Reste synthétique et calme dans la réponse.

Techniques de conclusion :

Propose une option simple, "On commence par un soin aujourd'hui, et on revoit la coupe dans 4 semaines", ou propose un rendez-vous. L'offre doit être concrète et limitée dans le temps.

Exemple de gestion d'objection :

Client : "C'est cher." Tu réponds : "Je comprends, ce soin dure jusqu'à 8 semaines, évite 2 retouches, ce qui revient moins cher sur le long terme."

Mini cas concret métier :

Contexte : Une cliente hésite entre un balayage et un gloss, budget 120 à 180 euros, délai souhaité 90 minutes.

Étapes :

- Evaluer la nature des cheveux et attentes en 3 minutes
- Proposer balayage ou gloss avec 2 arguments chacun
- Montrer photo avant-après et préciser durée réelle 90 minutes
- Proposer rendez-vous et options d'entretien

Résultat chiffré et livrable attendu :

Résultat : 1 rendez-vous converti sur 2 tentatives si l'argumentation est claire. Livrable attendu : fiche client remplie avec choix final, prix confirmé et date de suivi sous 14 jours.

Astuce terrain :

Après 2 mois en salon, j'ai mesuré que préparer 3 phrases clés augmente le taux d'acceptation des propositions de 30 pour cent.

Checklist opérationnelle	Action rapide
Accroche en 10 secondes	Présenter le bénéfice principal
Deux arguments clairs	Motif et preuve
Réponse aux objections	Reformuler puis répondre
Proposition concrète	Offre claire et prise de rendez-vous
Suivi	Noter la décision et fixer le rappel

Exemple d'argumentation courte :

Tu dis : "Soin nutritif, cheveux plus faciles 72 heures, photo avant-après disponible, on le fait aujourd'hui pour 45 euros ?" Cette phrase combine bénéfice, preuve et proposition.

Astuce finale :

Ne cherche pas à tout dire, choisis 2 arguments forts par proposition et pratique-les à voix haute 5 fois avant ton service, cela augmente ta fluidité en situation réelle.

i Ce qu'il faut retenir

Pour argumenter vite et bien, pars d'un **objectif clair et public**, puis reste simple et concret.

- Prépare un **plan en 3 étapes** : accroche, 2 arguments, preuve (30 à 60 secondes, ton calme).
- Formule chaque argument en **motif, bénéfice, preuve** et parle résultat client, pas produit.
- Appuie-toi sur du concret : chiffres, durée, photo avant-après, témoignage.
- Anticipe les objections : reformule en 5 à 10 mots, réponse courte, puis proposition claire (option ou rendez-vous).

Note 3 phrases clés pour éviter de digresser et répète-les à voix haute. Termine toujours par une offre simple, datée si possible, et note la décision pour le suivi.

Chapitre 4 : Vente produits et services

1. Comprendre l'offre et les produits :

Objectif et public :

Ton objectif est de connaître rapidement chaque produit et service, et de repérer quel client en a besoin. Cela te permet de proposer l'offre adaptée en moins de 2 minutes.

Caractéristiques essentielles :

Retiens l'usage, la texture, la fréquence d'application et les contre-indications. Ces 4 éléments suffisent pour argumenter sans lire l'étiquette devant le client.

Argumentaire court :

Prépare 2 phrases max par produit, une pour l'avantage et une pour le bénéfice client. C'est plus convaincant que des explications longues et techniques.

Catégorie de produit	Argument clé	Prix indicatif
Shampooing professionnel	Nettoie sans fragiliser, adapté au type de cuir chevelu	Entre 8€ et 25€
Masque ou soin	Répare et facilite le coiffage, visible en 1 application	Entre 12€ et 40€
Spray thermo-protecteur	Protège la fibre lors du brushing, améliore la tenue	Entre 10€ et 22€

2. Techniques de vente en salon pour produits et services :

Approche conseil :

Commence toujours par une question simple sur la routine du client. Cette approche guide ta recommandation et évite la vente agressive.

Techniques d'up-sell et cross-sell :

Propose un soin complémentaire après la coupe, puis un produit à utiliser à la maison. Vise 1 produit ajouté par client, c'est réaliste en salon.

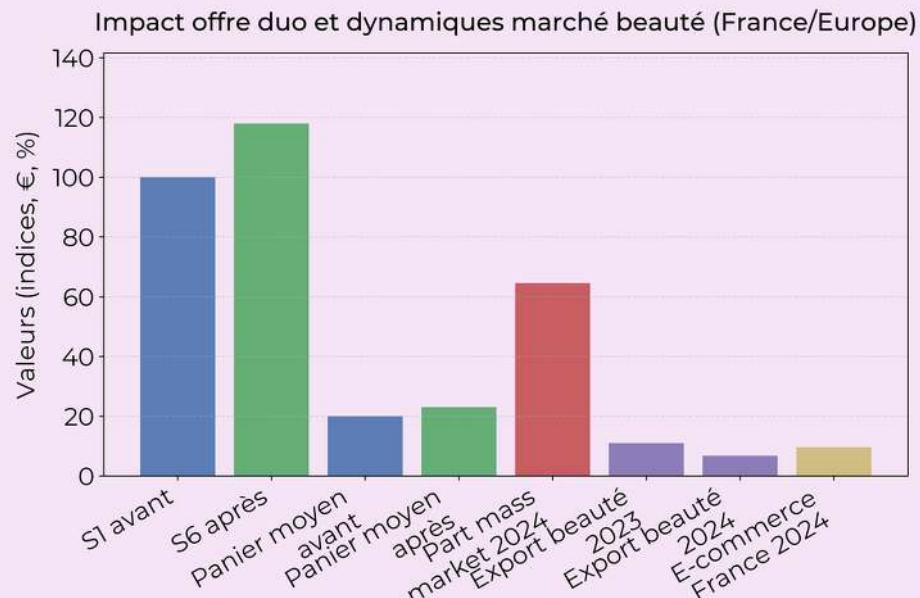
Gestion des objections :

Écoute l'objection, reformule en 1 phrase, puis propose une alternative ou un format plus petit. Cela rassure et évite de perdre la vente.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En stage, on a testé une offre duo shampooing plus masque à 15€ pour 8 semaines, cela a augmenté la vente de produits de 18% en 6 semaines, le panier moyen a gagné 3€.

Graphique chiffré

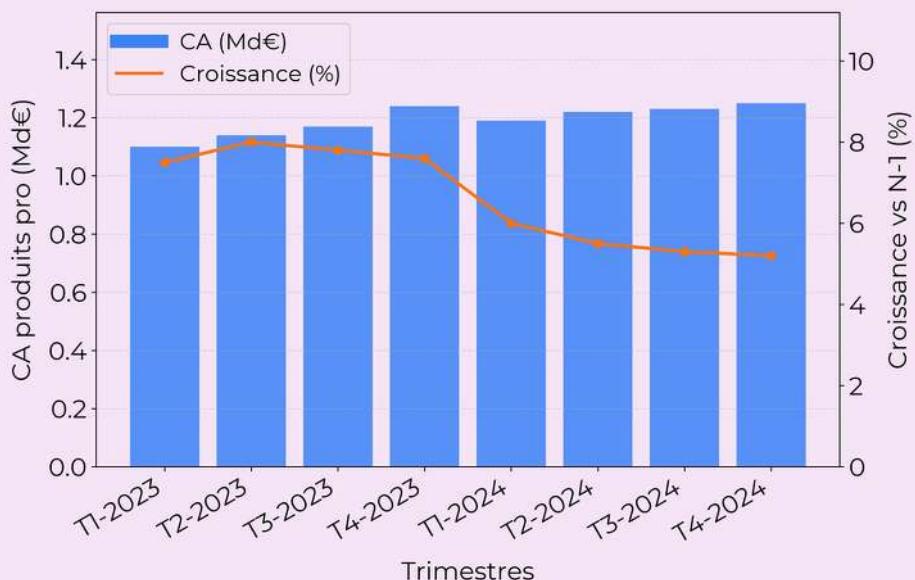


Mini cas concret :

Contexte : Un salon veut augmenter de 20% ses ventes produits en 3 mois. Étapes : formation express de 1 heure pour l'équipe, affichage d'arguments sur 4 produits, script de 2 phrases par produit. Résultat : augmentation de 25% des ventes produits en 3 mois, panier moyen passé de 7€ à 10€. Livrable attendu : un plan de vente d'une page, un tableau hebdomadaire des ventes produits avec taux de conversion et panier moyen.

Graphique chiffré

Produits professionnels : CA et croissance 2023-2024



Astuce sur le terrain :

Range les 3 produits les plus vendus à hauteur des yeux et prépare un échantillon en cabine, c'est souvent ce petit geste qui transforme la curiosité en achat.

3. Suis, gestion des stocks et objectifs chiffrés :

Indicateurs clés :

Surveille le taux de transformation, le panier moyen et le rendement par mètre linéaire de présentation. Mesurer chaque semaine aide à ajuster les actions rapidement.

Mise en rayon et merchandising :

Organise la gamme par besoin et pas par marque. Mets des étiquettes courtes avec 2 bénéfices clients, cela réduit le temps d'hésitation et accélère la décision.

Promotions et fidélisation :

Prépare des offres limitées dans le temps, par exemple -10% sur un duo valable 2 semaines. Suis l'impact immédiat sur le chiffre d'affaires et la fréquence de visite.

Action terrain	Fréquence	Objectif chiffré
Brief vente quotidien	Quotidien	Augmenter le taux de vente de produits de 2% par semaine
Contrôle des stocks	Hebdomadaire	Réduire les ruptures sous 3%
Analyse panier moyen	Mensuel	Augmenter le panier moyen de 5% en 2 mois

Check-list opérationnelle :

- Présenter 1 produit pertinent pendant le shampooing
- Proposer un format découverte si le client hésite
- Noter la vente dans le dossier client pour le suivi
- Vérifier les dates de péremption et l'état du stock chaque semaine

Exemple d'une objection traitée :

Client : "C'est cher." Réponse : "Je comprends, préfère-tu un format plus petit pour tester pendant 2 semaines ? Cela limite le risque et montre le résultat rapidement."

Je me souviens encore de ma première vente liée, j'étais surpris de la facilité quand j'ai suivi ces étapes simples.

i Ce qu'il faut retenir

Pour vendre en salon, connais vite l'offre et repère le bon besoin client. Retenir **usage, texture, fréquence, contre-indications** te suffit pour conseiller sans lire l'étiquette. Prépare un **argumentaire en 2 phrases** par produit et démarre par une question sur la routine pour rester en **approche conseil**.

- Up-sell : propose un soin après la coupe, puis un produit maison, vise 1 ajout par client.
- Objections : écoute, reformule, puis offre une alternative ou un petit format.
- Suis tes chiffres : **taux de transformation**, panier moyen, stocks et ruptures chaque semaine.

Range les best-sellers à hauteur des yeux, affiche 2 bénéfices par besoin et teste des offres limitées pour booster rapidement les ventes. Avec un brief régulier et un suivi simple, tu gagnes en confiance et ton panier moyen progresse.

Chapitre 5 : Suivi satisfaction

1. Mesurer la satisfaction client :

Objectif et timing :

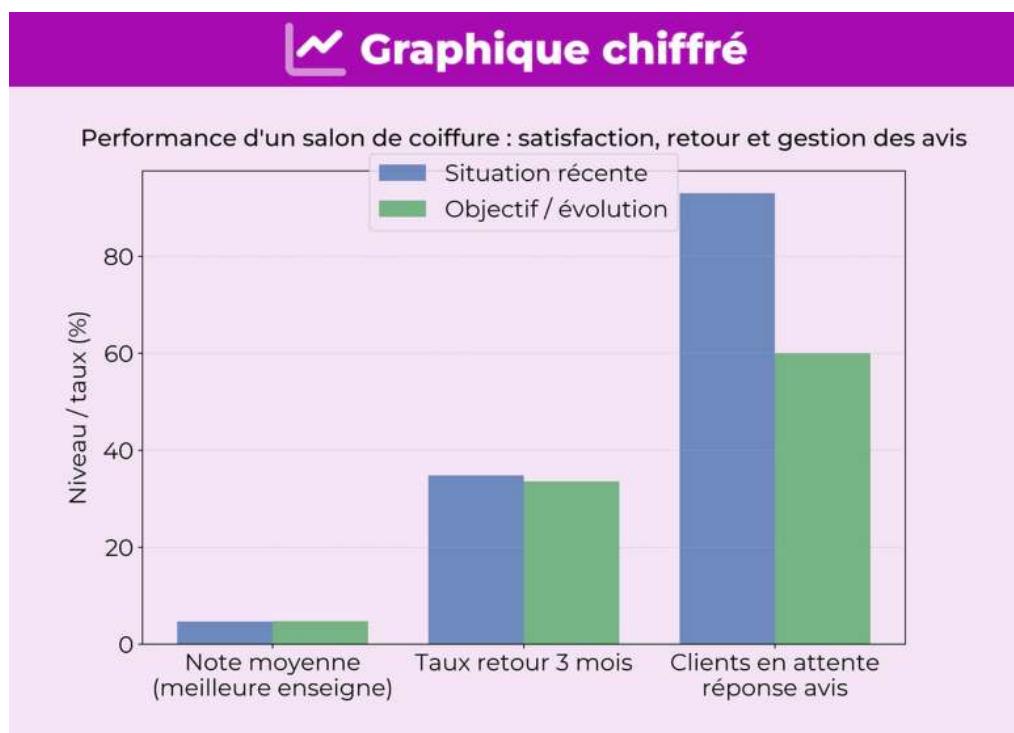
Ton but est de savoir si le client est content après la prestation, idéalement dans les 24 à 48 heures. Ce timing permet d'intervenir vite si quelque chose ne va pas et d'améliorer l'expérience.

Outils simples et pratiques :

Utilise trois outils accessibles en salon, appel court, SMS ou un questionnaire papier de 3 questions. Choisis 1 ou 2 outils pour rester constant et obtenir des retours exploitables.

Indicateurs à suivre :

Mesure un score moyen sur 5, le taux de réponse, et le taux de retour client sous 3 mois. Vise un score moyen supérieur à 4 sur 5 et un taux de retour proche de 60%.



Exemple d'outil simple :

Après une coupe, tu envoies un SMS court le lendemain, deux questions, réception et recommandation sur 1 à 5. Rapporte les résultats chaque semaine.

2. Gérer les retours et réclamations :

Accueillir et écouter :

Quand un client se plaint, commence par écouter sans interrompre. Reformule son propos pour t'assurer d'avoir bien compris, puis propose une solution claire et rapide.

Procédure concrète :

Propose une retouche gratuite sous 7 jours ou un geste commercial équivalent. Note l'incident dans ton fichier client pour éviter la répétition d'erreurs, et informe l'équipe pour corriger le process.

Erreurs fréquentes :

Ne minimise pas la plainte, surtout en public. Évite les réponses automatiques sans suivi, elles font baisser la confiance. Un suivi personnalisé remonte souvent la note de satisfaction.

Astuce stage :

Demande à ton tuteur d'observer une gestion de réclamation, 1 observation vaut mieux que 10 théories, tu verras les formulations efficaces et celles à éviter.

Indicateur	Description	Objectif
Score moyen	Note moyenne donnée par les clients sur 1 à 5	Supérieur à 4
Taux de réponse	Pourcentage de clients qui répondent au sondage	Au moins 30%
Taux de retour	Clients qui reviennent dans les 3 mois	Environ 60%

3. Transformer la satisfaction en fidélisation :

Suivi personnalisé :

Utilise les retours pour relancer de façon utile, propose une offre adaptée sous 30 jours, par exemple une remise de 10% pour un rendez-vous de retouche. Personnaliser augmente la fidélité.

Programmes simples à mettre en place :

Crée une carte fidélité papier ou digitale, offre une réduction après 5 visites, et envoie un message anniversaire. Ces actions coûtent peu et produisent souvent un retour mesurable.

Mesurer l'effet fidélisation :

Compare le nombre de clients revenant avant et après la mise en place du suivi sur 3 mois. Attends une augmentation de 10 à 20% des retours si le suivi est bien fait.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Tu mets en place un SMS automatique post-prestation et une retouche sous 7 jours. Sur 100 clients contactés, 40 répondent, score moyen 4,5, et 25 reviennent en 3 mois.

Mini cas concret :

Contexte :

Un salon souhaite améliorer le taux de recommandation après coloration. Étapes :

- Contacter les clientes 48 heures après la prestation par SMS,
- Proposer une retouche gratuite sous 7 jours en cas d'insatisfaction,
- Recenser les réponses dans un tableau mensuel.

Résultat :

Sur 120 clientes contactées en 1 mois, 50 répondent, score moyen 4,3 sur 5, 30 clientes prennent un nouveau rendez-vous en 6 semaines. Livrable attendu : rapport mensuel chiffré avec actions correctives.

Tâche	Fréquence	Responsable	Résultat attendu	Temps estimé
Envoi SMS post-prestation	Après chaque rendez-vous	Assistant	Taux de réponse supérieur à 30%	1 minute par client
Collecte des réponses	Hebdomadaire	Responsable salon	Tableau chiffré	30 minutes
Retouche sous garantie	Sous 7 jours	Coiffeur responsable	Satisfaction rétablie	30 à 60 minutes
Analyse mensuelle	Mensuelle	Gérant	Plan d'action	60 minutes

Checklist opérationnelle :

- Contacte le client sous 48 heures après la prestation pour un retour rapide.
- Propose une solution sous 7 jours si insatisfaction, retouche gratuite ou geste commercial.
- Enregistre chaque retour dans un tableau mensuel pour suivre les tendances.
- Fixe des objectifs chiffrés, score cible supérieur à 4, taux de retour proche de 60%.
- Partage les résultats avec l'équipe toutes les 2 semaines pour améliorer les pratiques.

Exemple de ressenti :

Une cliente m'a dit une fois qu'un simple message le lendemain l'avait beaucoup rassurée, c'était un petit geste qui a tout changé pour son retour en salon.

i Ce qu'il faut retenir

Mesure la satisfaction vite, idéalement sous 24 à 48 h, avec 1 ou 2 outils simples (SMS, appel, questionnaire). Suis des indicateurs clairs pour agir et fidéliser.

- Vise un **score moyen supérieur à 4**, un **taux de réponse** d'au moins 30% et un **taux de retour** proche de 60%.
- En réclamation, écoute, reformule, puis propose une **solution claire et rapide** : retouche gratuite sous 7 jours ou geste commercial.
- Note chaque incident et partage les tendances avec l'équipe pour corriger le process.

Utilise les retours pour relancer de façon personnalisée (offre sous 30 jours, carte fidélité, message anniversaire). Compare les retours sur 3 mois : un bon suivi peut augmenter la fidélité de 10 à 20%.

Management et gestion d'un salon de coiffure

Présentation de la matière :

Dans le **BP Coiffure**, Management et gestion d'un salon de coiffure te met dans la peau du responsable, organisation, stocks, prix, planning, équipe, et bases juridiques. Cette matière conduit à une **épreuve écrite** à l'examen final, **coefficent 3**, sur une **durée de 3 h**.

Si tu es évalué en **CCF**, tu passes 2 situations, un **oral de 15 minutes** (à partir d'un **dossier d'analyse**) puis un **écrit de 2 h**, chaque partie vaut 1,5. Je me souviens d'un camarade qui a gagné des points juste en présentant un budget plus clair et cohérent.

Conseil :

Pour progresser vite, fais 3 séances de 20 minutes par semaine, entraîne-toi sur des mini cas, calcule une **marge commerciale**, et justifie toujours tes choix avec 2 chiffres. Le piège, c'est de répondre au feeling.

Le jour de l'épreuve, garde **10 minutes** pour relire, vérifier tes unités, et soigner la présentation. À la maison, prépare une routine simple :

- Fiches méthodes
- Calculs types
- Vocabulaire juridique

Quand tu proposes une solution, reste concret, qui fait quoi, quand, pour quel coût, et quel résultat attendu, et tu sécurises ta note.

Table des matières

Chapitre 1: Organisation du travail	Aller
1. Planifier ton travail et gérer le temps	Aller
2. Préparer ton poste et organiser l'équipe	Aller
Chapitre 2: Gestion des stocks	Aller
1. Organiser tes stocks	Aller
2. Suivre et mesurer les stocks	Aller
3. Approvisionner et protéger tes stocks	Aller
Chapitre 3: Suivi administratif	Aller
1. Gestion des dossiers clients	Aller
2. Facturation et paiements	Aller
3. Obligations sociales et déclarations	Aller
Chapitre 4: Encadrement de l'équipe	Aller
1. Gérer et motiver l'équipe	Aller

2. Recruter, former et évaluer Aller
3. Planifier les tâches et gérer les conflits Aller

Chapitre 1: Organisation du travail

1. Planifier ton travail et gérer le temps :

Objectifs quotidiens :

Chaque matin, définis 3 objectifs clairs pour la journée en BP Coiffure, par exemple accueil, coupe et coiffage. Limite le nombre d'objectifs à 3 pour rester concentré et respecter les rendez-vous.

Méthode de priorisation :

Tri les tâches selon urgence et importance, commence par les rendez-vous à l'heure, puis par les tâches qui impactent la vente. Utilise la règle 80/20 pour gagner du temps sur l'essentiel.

Outils et temps :

Garde une feuille de route ou un agenda, note les durées estimées pour chaque prestation, par exemple shampooing 10 minutes, coupe 30 minutes, activités annexes 15 minutes pour mieux planifier.

Exemple d'organisation d'un poste de travail :

Mon planning type commençait par vérifier le matériel, préparer 4 stations en 10 minutes, et vérifier 8 produits pour éviter les ruptures pendant la journée.

2. Préparer ton poste et organiser l'équipe :

Aménagement du poste :

Range ton poste avant l'ouverture, place produits et outils à portée de main, sépare serviettes propres et sales. Petite anecdote: lors de mon stage j'ai économisé 10 minutes par rendez-vous en rangeant mieux.

Hygiène et sécurité :

Respecte le protocole de désinfection entre clients, contrôle les dates de péremption, et porte des gants si nécessaire. Cela réduit les risques et rassure la clientèle tout au long de la journée.

Mini cas concret :

Contexte: salon de 3 coiffeurs, objectif réduire temps d'attente de 20% en 1 mois. Étapes: analyser flux clients, réorganiser planning, préparer packs produits pour les prestations courtes.

Résultat: baisse d'attente de 25% après 4 semaines, augmentation de la satisfaction client de 10 points. Livrable: nouveau planning hebdomadaire et fiche procédure de 2 pages.

Communication avec l'équipe :

Organise un brief de 10 minutes chaque matin, évoque objectifs du jour et problèmes éventuels. Le brief évite les malentendus et fluidifie le service pendant les créneaux chargés et les pics d'activité.

Astuce préparation rapide :

Prépare un kit standard pour les coupes rapides, avec peigne, ciseaux, pince, et produit coiffant, tu gagneras en moyenne 7 minutes par prestation courte.

Tâche	Fréquence	Durée estimée	Responsable
Préparer le poste	Quotidien	10 minutes	Coiffeur
Désinfection	Après chaque client	3 minutes	Coiffeur
Réassort produits	Hebdomadaire	20 minutes	Responsable
Brief	Quotidien	10 minutes	Équipe
Contrôle rendez-vous	Quotidien	5 minutes	Réception

i Ce qu'il faut retenir

Chaque matin, fixe **3 objectifs quotidiens** et note les durées dans un agenda pour tenir les rendez-vous.

- Applique la règle 80/20 pour **prioriser urgence et importance**, et commence par les tâches à l'heure et celles qui boostent la vente.
- Assure un **poste prêt avant l'ouverture** : outils à portée de main, serviettes propres et sales séparées, réassort anticipé.
- Respecte désinfection et contrôles (dates, gants) après chaque client, et prépare un kit pour les prestations courtes.

Lance un **brief d'équipe 10 minutes** pour caler le planning et traiter les problèmes. En standardisant tes routines, tu gagnes du temps, réduis l'attente et renforces la satisfaction client.

Chapitre 2 : Gestion des stocks

1. Organiser tes stocks :

Catégoriser les produits :

Sépare les produits par usage, fréquence et dangerosité, par exemple shampoings, soins, colorations, accessoires et produits jetables. Cette catégorisation t'aide à définir des règles d'achat et d'espace pour chaque type.

Plan simple de rangement :

Range les produits selon la règle FIFO pour les produits périssables et place les items volumineux en bas. Garde les produits courants à portée de main pour gagner 2 à 5 minutes par client.

Exemples de par niveaux :

Fixe des par niveaux réalistes, par exemple 10 bouteilles de shampooing courant, 30 tubes de coloration et 50 serviettes jetables. Ajuste selon ta fréquentation et ton délai fournisseur.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Un salon avec 1 poste coupe fixe a réduit ses ruptures en passant les par de colorations de 20 à 30 tubes, ce qui a évité 6 annulations en 2 mois.

2. Suivre et mesurer les stocks :

Indicateurs essentiels :

Mesure le stock moyen, la valeur du stock, le taux de rotation et le taux de rupture. Ces indicateurs montrent si tu immobilises trop d'argent ou si tu manques de produits.

Calculer le taux de rotation :

Exemple de calcul simple, si ton coût des ventes annuelles est 12 000€ et ton stock moyen est 1 500€, ton taux de rotation est 8, cela signifie que le stock tourne 8 fois par an.

Interprétation rapide :

Un taux élevé signifie bonne rotation, mais attention aux ruptures fréquentes. Un taux bas indique surstockage et immobilisation de trésorerie, surveille particulièrement les produits chers comme les colorations professionnelles.

Exemple de calcul d'indicateur :

Si ta boutique dépense 3 000€ en produits coiffants par an et que ton stock moyen est 500€, le taux de rotation est 6, donc le stock est renouvelé tous les 2 mois environ.

Indicateur	Formule	Objectif salon
------------	---------	----------------

Taux de rotation	Coût des ventes annuelles ÷ Stock moyen	Entre 4 et 10 selon la taille du salon
Valeur du stock	Somme des coûts d'achat des produits en stock	Inférieure à 1 mois de consommation habituelle
Taux de rupture	Nombre de ruptures ÷ commandes prévues	Le plus proche de 0 possible

3. Approvisionner et protéger tes stocks :

Définir le point de commande :

Calcule le point de commande en multipliant la consommation quotidienne par le délai livraison et ajoute une marge de sécurité. Par exemple consommation 2 tubes/jour, délai 7 jours, point = 14 tubes plus 4 tubes de sécurité.

Gérer les dates et pertes :

Contrôle systématiquement les DLC et DLUO, note les ouvertures et pertes. Jette ou reformule les produits périssables et tiens un registre pour limiter le gaspillage et les risques sanitaires.

Relation avec les fournisseurs :

Travaille avec 2 fournisseurs pour chaque catégorie pour réduire le risque de rupture, négocie des délais moyens de 5 à 7 jours, et demande des retours sur défauts sous 48 heures.

Exemple d'approvisionnement :

Pour une couleur demandée 20 fois par mois, tu commandes 30 tubes si le délai est 10 jours et la sécurité 5 tubes, tu évites ainsi 2 à 3 ruptures par trimestre.

Mini cas concret :

Contexte :

Un salon de 3 postes a constaté 8 ruptures de colorations en 3 mois, clients annulés, perte estimée 1 200€ de chiffre d'affaires.

Étapes :

- Audit du stock en 1 journée, recensement de 120 tubes de colorations.
- Calcul du point de commande basé sur consommation 10 tubes/semaine et délai fournisseur 7 jours.
- Mise en place d'un tableau de suivi hebdomadaire et d'une commande automatique à 30 tubes.

Résultat :

En 2 mois les ruptures sont passées de 8 à 1, le salon a récupéré environ 1 000€ de chiffre d'affaires perdu et réduit les commandes urgentes de 60%.

Livrable attendu :

Un fichier de suivi en tableur contenant par produit, stock actuel, par niveau, point de commande et délai fournisseur, mis à jour chaque semaine.

Check-list opérationnelle :

- Faire un inventaire rapide chaque semaine pour les produits critiques.
- Mettre à jour les par niveaux après chaque commande importante.
- Noter chaque produit périmé et son coût mensuel pour suivi.
- Vérifier les délais fournisseurs chaque mois et ajuster les points de commande.
- Former l'équipe à la rotation FIFO et aux contrôles de date.

Astuce terrain :

Quand j'étais en stage, j'affichais une feuille "produits à commander" près de la réserve, ça économisait 10 à 15 minutes par commande et évitait les oublis.

i Ce qu'il faut retenir

Pour éviter les ruptures et le surstock, organise, mesure et sécurise tes produits avec des règles simples et un suivi régulier.

- Catégorise par usage et risque, applique un **plan de rangement FIFO** et fixe des **par niveaux réalistes**.
- Suis stock moyen, valeur, ruptures et surtout le **taux de rotation** pour savoir si ton argent dort ou si tu vas manquer.
- Calcule le **point de commande** (conso x délai + sécurité) et contrôle DLC, ouvertures et pertes.
- Travaille avec 2 fournisseurs par catégorie et tiens un tableau mis à jour chaque semaine.

En standardisant ces étapes, tu annules moins de rendez-vous, tu réduis les commandes urgentes et tu gagnes du temps au quotidien. L'objectif est simple : un stock fiable, sans immobiliser trop de trésorerie.

Chapitre 3 : Suivi administratif

1. Gestion des dossiers clients :

Fiche client et informations obligatoires :

Crée une fiche pour chaque client avec nom, téléphone, adresse, allergies, prestations réalisées et prix. Garde ces données 3 ans pour la relation commerciale, 10 ans pour documents fiscaux si nécessaire.

Rgpd et conservation des données :

Explique au client pourquoi tu gardes ses données, demande son accord écrit si tu envoies des campagnes. Supprime ou anonymise les données après la durée légale, note la date de suppression.

Rappels, rendez-vous et historique :

Enregistre chaque rendez-vous et chaque prestation, ajoute des notes sur préférences couleur et produits. Un bon historique évite les erreurs et fidélise, surtout pour 20 à 50 clients réguliers.

Exemple de fiche client :

Nom, téléphone, date de naissance, allergies, couleur préférée, soin réalisé, prix, date du prochain rendez-vous, remarque sur la coupe et photo si accord du client.

2. Facturation et paiements :

Éléments obligatoires d'une facture :

Sur chaque facture indique ton numéro SIRET, la date, le numéro de facture, la prestation, le prix HT et TTC, le taux de TVA si applicable et les modalités de paiement.

Suivi des paiements et relances :

Fixe un délai de paiement clair, souvent 30 jours. Classe les factures en payées, en attente, relance 1, relance 2. Relance par SMS ou mail après 10 jours de retard.

Mini cas concret : gestion d'un mois de factures :

Contexte : salon émet 40 factures en avril, total TTC 6 400 €. Étapes : vérification, envoi, suivi 30 jours, 3 relances si besoin. Résultat : 95% encaissement sous 45 jours. Livrable attendu : tableau récapitulatif des 40 factures avec statut et dates d'encaissement.

Indicateur	Fréquence	Seuil d'alerte
Taux d'encaissement	Hebdomadaire	Inférieur à 90%
Délai moyen de paiement	Mensuel	Supérieur à 45 jours
Nombre de relances actives	Hebdomadaire	Plus de 5

3. Obligations sociales et déclarations :

Paie et déclarations sociales :

Gère les fiches de paie et la DSN chaque mois si tu as des salariés. Prévois 1 à 2 jours par mois pour vérifier les montants et les congés payés, le cas échéant prépare un budget trésorerie.

Registres et documents obligatoires :

Conserve registre du personnel, affichages obligatoires et certificat d'hygiène si demandé. Garde les bulletins de paie 5 ans et les contrats pendant toute la durée d'activité du salarié.

Check-list opérationnelle :

Utilise cette mini check-list pour tes opérations administratives quotidiennes et mensuelles, elle t'aide à rester conforme et organisé.

Tâche	Fréquence	Responsable
Vérifier encaissements du jour	Quotidienne	Responsable salon ou toi
Envoyer factures clients	Hebdomadaire	Secrétaire ou toi
Faire la saisie comptable	Mensuelle	Expert-comptable
Vérifier déclarations sociales	Mensuelle	Paie ou expert-comptable
Archivage et suppression	Annuel	Responsable salon

Astuce terrain :

Numérote tes factures en continu, sauvegarde tout en deux lieux et fixe 30 minutes chaque vendredi pour le suivi administratif, tu gagneras facilement 2 heures par semaine.

Exemple de situation réelle :

Lors de mon stage j'ai réduit les impayés de 12% en mettant en place un rappel automatique par SMS à J+7, résultat visible dès le premier mois.

i Ce qu'il faut retenir

Ton suivi administratif repose sur des dossiers clients complets, une facturation carrée et des obligations sociales tenues à jour, tout en respectant le RGPD.

- Crée une fiche par client (coordonnées, allergies, historique, prix) et applique la **durée de conservation légale** (3 ans commercial, 10 ans fiscal).
- Respecte le **RGPD et consentement écrit** : explique l'usage, supprime ou anonymise à échéance et note la date.

- Émet des factures avec **mentions obligatoires de facture**, fixe un délai (souvent 30 jours) et organise les relances (SMS ou mail).
- Si tu as des salariés, gère paie, DSN et registres, et suis des indicateurs comme le **taux d'encaissement** et le délai moyen.

Numérote tes factures en continu, sauvegarde en deux lieux et bloque 30 minutes chaque vendredi pour tout vérifier. Une routine simple réduit les erreurs, améliore la trésorerie et fidélise tes clients.

Chapitre 4 : Encadrement de l'équipe

1. Gérer et motiver l'équipe :

Objectif et public :

Tu dois savoir pourquoi tu motives l'équipe et qui tu veux atteindre, apprentis, assistants ou coiffeurs expérimentés, l'objectif est d'améliorer l'ambiance et la performance sur 4 à 8 semaines.

Techniques de motivation :

Utilise le feedback positif, fixe des objectifs clairs et mesurables, propose des mini objectifs hebdomadaires et valorise les réussites par des retours publics ou une visibilité sur les réseaux.

Communication quotidienne :

Organise une réunion courte de 10 minutes chaque matin pour répartir les tâches, rappeler les rendez-vous et résoudre les problèmes immédiats afin d'éviter les erreurs pendant la journée.

Exemple d'organisation d'une réunion d'équipe :

Réunion de 10 minutes tous les matins, agenda fixe en 3 points, suivi d'une note rapide sur le tableau pour 4 à 5 tâches prioritaires, tout le monde sait ce qu'il doit faire.

2. Recruter, former et évaluer :

Recrutement pratique :

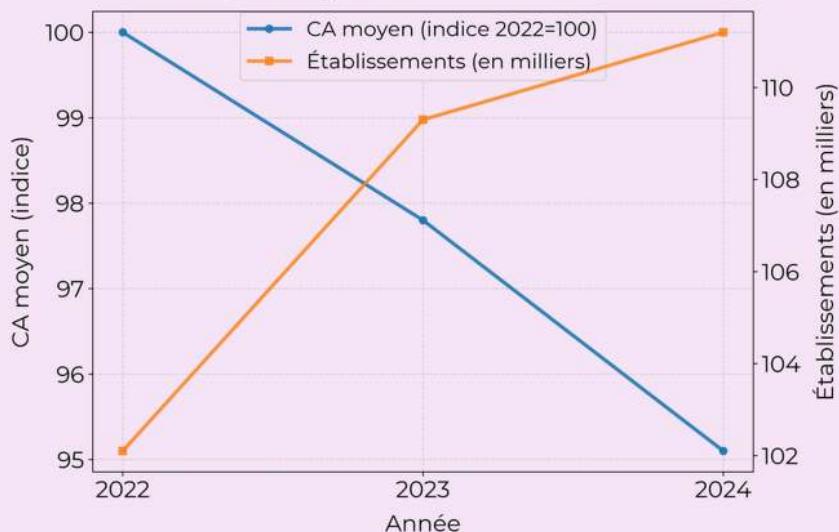
Définis le profil concret, rédige une annonce courte, sélectionne 3 candidatures pour entretien et propose une journée d'essai de 4 heures pour vérifier le savoir-faire et l'adaptation à l'équipe.

Formation et passation de savoirs :

Construis un plan de formation de 2 à 4 semaines, combine observation et pratique supervisée, réalise des fiches procédures pour chaque service et vise 80 % d'autonomie après 3 semaines.

Graphique chiffré

Pression sur le CA moyen malgré la hausse du nombre de salons (2022-2024)



Évaluation et feedback :

Fais un bilan toutes les 4 semaines, utilise des critères simples comme ponctualité, qualité du service et satisfaction client, note sur 10 et propose 2 actions d'amélioration claires.

Exemple de recrutement d'un assistant :

Annonce reçue 15 candidatures, sélection de 3 pour entretien de 20 minutes, journée d'essai de 4 heures pour 1 candidat, embauche d'1 personne avec période d'essai de 2 mois.

Indicateur	Objectif	Fréquence de suivi
Taux de satisfaction client	90 %	Hebdomadaire
Durée moyenne du service	≤ 50 minutes	Hebdomadaire
Taux d'absentéisme	≤ 5 %	Mensuel

3. Planifier les tâches et gérer les conflits :

Répartition des tâches :

Crée un planning hebdomadaire clair affiché au salon, répartis les plages selon compétences, attribue 100 % des postes et indique qui gère rendez-vous, facturation et rangement pour chaque jour.

Gestion des imprévus :

Prévois un plan d'urgence pour 2 situations fréquentes, retard d'un coiffeur et annulation client, réattribue les rendez-vous et propose des créneaux alternatifs pour limiter la perte de chiffre.

Prévention et résolution de conflits :

Interviens rapidement, écoute chaque partie sans juger, fixe une action corrective sous 48 heures et vérifie le suivi lors de la réunion hebdomadaire pour éviter l'escalade.

Exemple de résolution de conflit :

Un désaccord sur le partage des primes est traité en 2 étapes, discussion de 30 minutes, plan d'action à 3 mesures et vérification après 2 semaines, tension apaisée et équipe remise au travail.

Mini cas concret - coaching qualité :

Contexte : salon 4 postes, taux de satisfaction client mesuré à 78 %, objectif monter à 90 % en 8 semaines par coaching ciblé et suivi des indicateurs.

Étapes :

Audit d'une semaine, 4 sessions de coaching d'1 heure pour 4 collaborateurs, mise en place d'une fiche procédure par service et suivi hebdomadaire des indicateurs pendant 8 semaines.

Résultat et livrable attendu :

Résultat visé : satisfaction client +12 points à 90 %, réduction du temps moyen de service de 55 à 45 minutes, augmentation des rendez-vous par poste de 20 %. Livrable : rapport d'1 page avec tableau comparatif et fichier Excel des indicateurs.

Check-list opérationnelle :

Voici une liste pratique à utiliser sur le terrain pour encadrer l'équipe et maintenir la qualité.

Action	À faire
Briefing matinal	10 minutes, points principaux, tâches et rendez-vous
Contrôle matériel	Vérifier 100 % du stock utile avant ouverture
Assignation des postes	Afficher planning et confirmer par message le matin
Suivi clients fidèles	Lister 3 clients à rappeler ou prioriser chaque semaine

Astuce terrain : note toujours les retours positifs des clients et partage-les en réunion, ça coûte rien et ça change l'ambiance en quelques jours.

i Ce qu'il faut retenir

Pour encadrer l'équipe, clarifie qui tu veux motiver et vise une amélioration sur 4 à 8 semaines via **objectifs clairs et mesurables** et des retours positifs.

- Installe un **briefing matinal de 10 minutes** : tâches, rendez-vous, problèmes immédiats, puis note 4 à 5 priorités.
- Recrute simplement : profil précis, annonce courte, 3 entretiens, **journée d'essai de 4 heures**.
- Forme et évalue : plan 2 à 4 semaines, fiches procédure, 80 % d'autonomie en 3 semaines, bilan mensuel (satisfaction, durée, absentéisme).
- Planifie et gère les tensions : intervention rapide, écoute, **actions correctives sous 48 heures**.

Suivre des indicateurs (ex. satisfaction 90 %, service en 50 minutes, absentéisme 5 %) te permet d'ajuster vite. Partage aussi les retours clients positifs, l'ambiance s'améliore rapidement.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.