



DIAMOND'S TOOCH

C'EST L'ÉLÉGANCE SIMPLE QUI NOUS CHARME

DIAMOND'S TOOCH ACADEMY

140 Rue du Pont de Dranse 74500 PUBLIER

Tél : +33(0)4.80.00.48.77 / Siret : 888 211 091 00028 / NDA : 84 74 04713 74



REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		CRITÈRES D'ÉVALUATION	MODALITÉS D'ÉVALUATION
BLOC 1 : ACCUEILLIR LE CLIENT AU SALON DE TOILETTAGE, ANALYSER SA DEMANDE POUR SON ANIMAL ET PROPOSER UNE PRESTATION ADAPTEE			
<p>Accueillir au salon un client et son chien en anticipant et prenant en compte, le cas échéant, les difficultés qui seraient liées aux situations de handicap ou d'état particulier du client (femmes enceintes, personnes âgées...)</p>	<p>Engager une conversation en langue française ou anglaise avec le client, afin de le recevoir au sein du salon de toilettage et lui faire exprimer ses souhaits à propos de la toilette de son animal.</p>	<p>Le candidat adopte une posture et a un comportement adapté à la situation (communication non verbale), il est courtois, disponible, à l'écoute. Le candidat s'exprime de façon claire. Il varie les intonations, articule bien, utilise les silences. Le candidat questionne de façon pertinente et cherche à faire s'exprimer le besoin</p>	<p>Mises en situation orale en langue anglaise par jeu de rôle : deux examinateurs dont un participant au jeu de rôle en tant que client. Tirage au sort d'un scénario parmi dix scénarios différents mais équivalents en termes de difficulté Temps : 10' - Cf. grille en annexe Evaluation en Milieu Professionnel en langue française Cf. grille en annexe</p>
	<p>Repérer une situation de handicap ou d'incapacité du client et agir en conséquence</p>	<p>Le candidat ajuste sa posture et son comportement et guide, le cas échéant, la personne au sein du salon et propose une solution adaptée</p>	<p>Mises en situation orale par jeu de rôle : deux examinateurs dont un participant au jeu de rôle en tant que client. Tirage au sort d'un scénario parmi dix scénarios différents mais équivalents en termes de difficulté Temps 15' - Cf. grille en annexe</p>
<p>Identifier les souhaits du client en reformulant ses demandes si besoin, et estimer la faisabilité du travail au regard de l'état général du chien (nœuds, propreté...) et en fonction des standards de coupe</p>	<p>Questionner le client et reformuler ses réponses pour s'assurer d'une bonne compréhension de ses demandes</p>	<p>Le candidat utilise une méthode de questionnement, fait des reformulations, donne des réponses.</p>	<p>Tirage au sort d'un scénario parmi dix scénarios différents mais équivalents en termes de difficulté Temps 15' - Cf. grille en annexe</p>
	<p>Installer le chien sur la table de toilettage en vue de la réalisation d'un diagnostic</p>	<p>Le candidat respecte les principes d'ergonomie et réalise les réglages adéquats Le candidat met en place les mesures de contention de l'animal pour sa sécurité et celle du toilettEUR Le candidat adapte ses gestes en fonction de la réaction de l'animal et le manipule sans le contorsionner</p>	<p>Mise en situation avec un chien au poste de travail en salon pédagogique au centre de formation, deux fois durant le cursus de formation. Cf. grille en annexe</p>
	<p>Etablir un diagnostic auprès du client pour déterminer le soin et/ou le cosmétique adéquat en examinant l'état général du chien.</p>	<p>Le candidat réalise un diagnostic de l'état sanitaire et comportemental du chien comprenant l'identification de la présence ou pas de parasite, de problèmes de peau, une zoonose, une évaluation de l'état de la fourrure, l'état des oreilles, des yeux et des ongles, l'état de surpoids ou sous-poids... Le dossier décrit l'origine de la race du chien, ses spécificités, son standard, il doit comporter des éléments à propos de : - Du standard reconnu de la race - Des maladies et affections récurrentes liées à la race étudiée - Une explication argumentée des soins cosmétologiques adaptés à la race</p>	<p>Mises en situation orale par jeu de rôle : deux examinateurs dont un participant au jeu de rôle en tant que client. Tirage au sort d'un scénario parmi dix scénarios différents mais équivalents en termes de difficulté Temps 15' - Cf. grille en annexe Et Dossier professionnel « étude d'une race » Lecture croisée par deux examinateurs, recherche de l'exhaustivité des éléments attendus, de la justesse des réponses, de la qualité des argumentations appuyées sur des éléments avérés. Cf. grille en annexe</p>



REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		CRITÈRES D'ÉVALUATION	MODALITÉS D'ÉVALUATION
BLOC 1 : ACCUEILLIR LE CLIENT AU SALON DE TOILETTAGE, ANALYSER SA DEMANDE POUR SON ANIMAL ET PROPOSER UNE PRESTATION ADAPTEE			
Conseiller le client sur le choix de la toilette et l'emploi éventuel de cosmétique spécifique en ayant posé un diagnostic sur l'animal et repérés ses besoins (état du poil, de la peau, problème de santé éventuel...)	Définir la faisabilité de la prestation auprès du client en lien avec ses souhaits, en prenant en compte les besoins identifiés du chien, afin d'informer le client de la durée et du coût de la prestation	Le candidat identifie la faisabilité et estime le temps de travail en cohérence avec le diagnostic réalisé Le candidat propose une solution et l'explique Le candidat formule une argumentation adaptée	Mises en situation orale par jeu de rôle : deux examinateurs dont un participant au jeu de rôle en tant que client. Tirage au sort d'un scénario parmi dix scénarios différents mais équivalents en termes de difficulté Temps 15' Cf. grille en annexe
Informér le client de la durée de prestation et répondre à ses interrogations.	Répondre aux interrogations du client à propos des techniques utilisées dans le domaine du toilettage et plus généralement à celles relatives à la cynophilie.	Le candidat utilise un vocabulaire professionnel et maîtrise plusieurs champs de réponses (vaccination, vermifugation, coupes d'exposition, confirmations et vices rédhibitoires, ...) Le dossier décrit l'origine de la race du chien, ses spécificités, son standard, il doit comporter des éléments à propos de : <ul style="list-style-type: none">- L'histoire, l'origine géographique, l'évolution ou la création de la race- Les étapes du toilettage de la race- Des dessins faisant apparaître les volumes et les textures de poil de la race- Un schéma de coupe standard ou commerciale- Une identification de la morphologie du chien	Et Dossier professionnel « étude d'une race » Lecture croisée par deux examinateurs, recherche de l'exhaustivité des éléments attendus, de la justesse des réponses, de la qualité des argumentations appuyées sur des éléments avérés. Cf. grille en annexe



REFERENTIEL D'ACTIVITES Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	REFERENTIEL DE COMPETENCES Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	REFERENTIEL D'EVALUATION Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		CRITÈRES D'ÉVALUATION	MODALITÉS D'ÉVALUATION
BLOC 2 : ORGANISER, PREPARER ET ENTRETENIR LES DIFFERENTS ESPACES DE TRAVAIL DU SALON DE TOILETTAGE			
Organiser l'espace de travail en respectant les règles d'hygiène et de sécurité en milieu professionnel, à partir d'une approche d'aménagement basée sur la notion de « conception universelle »	<p>Aménager le salon de toilettage en différents espaces distinct afin de prévenir les risques d'accident et optimiser l'enchaînement des opérations de toilettage</p> <p>Assurer un étiquetage et un rangement des produits en respectant les normes d'affichage (exemple pictogramme de sécurité) et de classement (risque chimique...) afin de prévenir les risques professionnels et gagner du temps opérationnel dans l'activité</p>	<p>Le dossier décrit l'organisation et l'aménagement d'un salon de toilettage, il doit comporter des éléments à propos de :</p> <ul style="list-style-type: none">- La présentation générale de l'intérieur du salon de toilettage avec la description de l'aménagement prenant en compte les principes d'accessibilité, selon la notion de « conception universelle »- L'agencement du salon appuyé par un plan à l'échelle et une argumentation- L'ambiance sonore et lumineuse et le choix d'une aération- Du choix des revêtements de sol et murs- De l'entretien des installations électriques, de sécurité incendie et de protection des biens et des personnes- Du rangement de l'outillage et des produits d'entretien du salon et de leur repérage	<p>Dossier professionnel « organisation fonctionnelle d'un salon de toilettage » Lecture croisée par trois examinateurs, recherche de l'exhaustivité des éléments attendus, de la justesse des réponses, de la qualité des argumentations appuyées sur des éléments avérés.</p> <p>Cf. grille en annexe</p>
Entretien des locaux, assurer ou sous-traiter la maintenance des matériels et outils de travail.	<p>Mettre en œuvre le nettoyage et la désinfection des matériels fixes et portatifs (tondeuses, ciseaux, peignes, brosses, filtres des séchoirs et pulseurs, ...) en utilisant les produits adaptés à chaque usage</p> <p>Réaliser le nettoyage des espaces de travail, sols, murs, table de toilettage, baignoire, mobiliers, vitrines... en utilisant les produits adaptés à chaque usage</p>	<p>Le dossier décrit l'entretien d'un salon de toilettage, du matériel et de l'outillage, il doit comporter des éléments à propos de :</p> <ul style="list-style-type: none">- Du choix des produits et gestes adaptés au nettoyage/désinfection des outils et matériels (respect des règles de sécurité et des dosages préconisés)- Du choix des produits et gestes adaptés à l'entretien, au nettoyage/désinfection des espaces de travail, ainsi que leur modalité d'usage (respect des règles de sécurité et des dosages préconisés) <p>La mise en situation en salon pédagogique permet de vérifier la maîtrise des méthodes de nettoyage et désinfection, la qualité du geste, la pertinence de choix du moment de l'opération : Respect des postures et des gestes en adéquation avec les principes d'ergonomie et de sécurité.</p>	<p>Dossier professionnel « organisation d'un salon de toilettage » Lecture croisée par trois examinateurs, recherche de l'exhaustivité des éléments attendus, de la justesse des réponses, de la qualité des argumentations appuyées sur des éléments avérés. Cf. grille en annexe</p> <p>Et</p> <p>Mise en situation au poste de travail en salon pédagogique au centre de formation, deux fois durant le cursus de formation. Cf. grille en annexe</p>



REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		CRITÈRES D'ÉVALUATION	MODALITÉS D'ÉVALUATION
BLOC 2 : ORGANISER, PREPARER ET ENTRETENIR LES DIFFERENTS ESPACES DE TRAVAIL DU SALON DE TOILETTAGE			
Réaliser un inventaire du matériel et outils de travail et concourir au renouvellement des consommables destinés aux prestations de toilettage.	<p>Réaliser un inventaire du matériel et des outils de travail afin de garantir leur disponibilité et ainsi gagner du temps opérationnel dans l'activité</p> <p>Concourir au renouvellement des consommables destinés aux prestations de toilettage, afin de pouvoir faire face à tout besoin ou aléas</p>	<p>Le dossier décrit l'organisation, il doit comporter des éléments à propos de :</p> <ul style="list-style-type: none">- L'inventaire matériel/outils et produits consommables- Du processus de réception de livraison et des contrôles afférents que ce soit pour l'outillage ou les consommables liés aux prestations de toilettage	<p>Dossier professionnel « organisation d'un salon de toilettage » Lecture croisée par trois examinateurs, recherche de l'exhaustivité des éléments attendus, de la justesse des réponses, de la qualité des argumentations appuyées sur des éléments avérés. Cf. grille en annexe</p> <p>Evaluation en Milieu Professionnel Cf. grille en annexe</p>
Estimer les besoins en matériels et fournitures nécessaires aux différentes étapes de la prestation choisie avec le client et préparer le poste de travail.	<p>Choisir les produits et outils adaptés au chien et à la prestation qui va être réalisée</p> <p>Savoir doser, réaliser les dilutions et déterminer les quantités nécessaires à la réalisation de la toilette afin d'éviter les gaspillages</p>	<p>Le candidat prépare de façon adaptée les outils et réalise les dosages de produits avec justesse</p> <p>Le candidat estime les besoins en produits consommables et outils de façon adéquate</p>	<p>Mise en situation avec un chien au poste de travail en salon pédagogique au centre de formation, deux fois durant le cursus de formation.</p> <p>Cf. grille en annexe</p>



REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		CRITÈRES D'ÉVALUATION	MODALITÉS D'ÉVALUATION
BLOC 4 : PARTICIPER AU FONCTIONNEMENT DU SALON DE TOILETTAGE ET AU DEVELOPPEMENT DE SON ACTIVITE			
Contribuer à la réussite de l'implantation territoriale et au développement du salon de toilettage	<p>Analyser le territoire d'implantation du salon de toilettage afin de déterminer les caractéristiques de sa zone de chalandise et l'accessibilité des lieux</p> <p>Rechercher les concurrents directs et indirects pour pouvoir différencier son offre de service</p> <p>Identifier un statut juridique adapté à l'activité</p> <p>Mettre en œuvre des modalités de communication afin d'assurer la promotion du salon et de ses prestations</p>	<p>Le dossier décrit l'implantation, la concurrence, le statut et la communication du salon, il doit comporter des éléments à propos de :</p> <ul style="list-style-type: none">- Une présentation de l'implantation et de l'accessibilité du salon- Une synthèse de la concurrence- Une présentation argumentée d'un statut juridique- La présentation d'une politique commerciale et de communication- La rédaction d'un courrier ou courriel promotionnel	<p>Dossier professionnel « gestion et développement du salon de toilettage » Lecture croisée par deux examinateurs, recherche de l'exhaustivité des éléments attendus, de la justesse des réponses, de la qualité des argumentations appuyées sur des éléments avérés.</p> <p>Cf. grille en annexe</p>
Prendre et/ou gérer les rendez-vous au salon de toilettage ou par téléphone	<p>Assurer la gestion des rendez-vous au salon ou téléphoniquement en s'assurant de la disponibilité des postes de travail, matériels et produits.</p> <p>Créer et/ou renseigner la fiche client afin d'assurer un suivi des prestations réalisées sur le chien.</p>	<p>Le candidat prend en note un message et/ou formule une réponse. Le candidat s'assure des disponibilités Le candidat met à jour le carnet de rendez-vous du salon de façon cohérente</p> <p>Le dossier décrit le suivi du fichier de clientèle, il doit comporter des éléments à propos de :</p> <ul style="list-style-type: none">- Les fiches clients qui doivent comporter les renseignements nécessaires à l'exploitation ultérieure.- Une description de cet outillage, papier ou numérique	<p>Mises en situation orale par jeu de rôle : deux examinateurs dont un participant au jeu de rôle en tant que client. Tirage au sort d'un scénario parmi dix scénarios différents mais équivalents en termes de difficulté Temps 20'. Cf. grille en annexe</p> <p>Et</p> <p>Dossier professionnel « gestion et développement du salon de toilettage » Lecture croisée par deux examinateurs, recherche de l'exhaustivité des éléments attendus, de la justesse des réponses, de la qualité des argumentations appuyées sur des éléments avérés.</p> <p>Cf. grille en annexe</p>



REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
BLOC 4 : PARTICIPER AU FONCTIONNEMENT DU SALON DE TOILETTAGE ET AU DEVELOPPEMENT DE SON ACTIVITE			
Réaliser un inventaire des produits et accessoires destinés à la vente et concourir au renouvellement des stocks	<p>Commander des fournitures destinées à la vente additionnelle de façon à maintenir la disponibilité des produits et accessoires destinés à la vente.</p> <p>Participer au choix des fournisseurs en lien avec la politique du salon (ex : produits bio) et les besoins repérés de la clientèle</p>	<p>Le candidat réalise le processus de commande dans le respect des normes professionnelles.</p> <p>Le dossier décrit le suivi des prestations et des ventes, il doit comporter des éléments à propos de :</p> <ul style="list-style-type: none">- Une argumentation à propos de choix de fournisseurs	<p>Evaluation en Milieu Professionnel Cf. grille en annexe</p> <p>Dossier professionnel « gestion et développement du salon de toilettage » Lecture croisée par deux examinateurs, recherche de l'exhaustivité des éléments attendus, de la justesse des réponses, de la qualité des argumentations appuyées sur des éléments avérés. Cf. grille en annexe</p>
Participer à l'aménagement de l'espace vente à partir d'une approche permettant l'accessibilité à tous, concourir à la réception, à l'étiquetage des produits destinés à la vente et à leur valorisation.	<p>Réceptionner et contrôler les livraisons de produits et accessoires destinés à la vente de façon à s'assurer du bon état des produits et accessoires et de la correspondance avec les commandes réalisées</p> <p>Renseigner des fiches de stock des produits et accessoires mis à la vente et contribuer à sa gestion, participer à l'inventaire.</p> <p>Positionner les différents produits et accessoires mis à la vente, de façon à en assurer l'accessibilité, la mise en valeur, la lisibilité des prix, promotions...</p>	<p>Le candidat conduit le processus de réception de livraison et les contrôles afférents de façon conforme aux attendus professionnels.</p> <p>Le candidat réalise le processus d'inventaire, le suivi de stock dans le respect des normes professionnelles.</p> <p>Le dossier décrit le suivi des prestations et des ventes, il doit comporter des éléments à propos de :</p> <ul style="list-style-type: none">- Des espaces de vente et des catégories de produits et accessoires- L'accessibilité des espaces et des rangements facilitant l'accès aux produits et accessoires	<p>Evaluation en Milieu Professionnel Cf. grille en annexe</p> <p>Dossier professionnel « gestion et développement du salon de toilettage » Lecture croisée par deux examinateurs, recherche de l'exhaustivité des éléments attendus, de la justesse des réponses, de la qualité des argumentations appuyées sur des éléments avérés. Cf. grille en annexe</p>



REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		CRITÈRES D'ÉVALUATION	MODALITÉS D'ÉVALUATION
BLOC 4 : PARTICIPER AU FONCTIONNEMENT DU SALON DE TOILETTAGE ET AU DEVELOPPEMENT DE SON ACTIVITE			
Vendre des services, des cosmétiques, accessoires ou autres produits	Vendre des services, produits et/ou accessoires afin de répondre aux besoins de la clientèle en appliquant des techniques de ventes et recherchant les motivations d'achats	Le candidat adopte une attitude avenante, il questionne, reformule, recherche les besoins et motivations Le candidat propose plusieurs produits, accessoires ou services en argumentant Le candidat maîtrise une technique de réponse aux objections Le candidat annonce les prix de façon claire et intelligible Le candidat réalise une vente additionnelle	Mises en situation orale par jeu de rôle : deux examinateurs dont un participant au jeu de rôle en tant que client. Tirage au sort d'un scénario parmi dix scénarios différents mais équivalents en termes de difficulté Temps 20'. Cf. grille en annexe
Réaliser des encaissements et émettre des factures. Rédiger des courriers ou des courriels	Réaliser des encaissements à partir des différents moyens de paiement, en contrôlant la cohérence entre prix et montants mentionnés, afin d'éviter les erreurs de caisse Emettre des factures en respectant les mentions obligatoires pour les clients qui le demandent Rédiger un courrier ou un courriel professionnel afin d'informer, formuler une demande d'information ou une réclamation	Le candidat effectue un encaissement en respectant une procédure de contrôle Le candidat maîtrise les différentes étapes de la prise de congé, notamment la fidélisation de la clientèle Le dossier décrit le suivi des prestations et des ventes, il doit comporter des éléments à propos de : - Des factures émises qui doivent être conformes aux règles légales. - Des courriers et/ou courriels expédiés qui doivent être conformes aux règles administratives et pertinents au vu de leur objet.	Mises en situation orale par jeu de rôle : deux examinateurs dont un participant au jeu de rôle en tant que client. Tirage au sort d'un scénario parmi dix scénarios différents mais équivalents en termes de difficulté Temps 20'. Cf. grille en annexe Dossier professionnel « gestion et développement du salon de toilettage » Lecture croisée par deux examinateurs, recherche de l'exhaustivité des éléments attendus, de la justesse des réponses, de la qualité des argumentations appuyées sur des éléments avérés. Cf. grille en annexe