|  |  |
| --- | --- |
| Cursist(e):  Contractnummer: | Bedrijf:  Contactpersoon: |

**Beroep: Manicure Pedicure Indicatieve duurtijd: XXX weken**

Klanten kunnen bij jou terecht voor een verzorging van handen en voeten en een cosmetische manicure en pedicure . Jij bepaalt welke verzorging geschikt is en voert deze uit. Je hebt direct klantencontact en je overlegt met de klant welke cosmetische manicure of pedicure er toegepast wordt  
Je houdt rekening met de wensen en de smaak van de klant.

**1. De competenties: Inhoudstafel**

1. [De klant verwelkomen De wensen vaststellen en adviseren over de producten en diensten 2](#_Toc427308871)
2. [Een behandeling voor een klant bepalen en producten, verzorgingen, ... voorstellen 3](#_Toc427308872)
3. [Esthetische en cosmetische verzorging aanwenden: Verzorging van handen en voeten, manicure, pedicure 3](#_Toc427308873)
4. [Materieel en accessoires schoonmaken en de cabine, de werktafel, ... opruimen 4](#_Toc427308874)
5. [Betalingen ontvangen en klantenfiches bijhouden 4](#_Toc427308875)
6. [De voorraad opvolgen, tekorten vaststellen 5](#_Toc427308876)
7. [Bestellingen plaatsen 5](#_Toc427308877)

**2. Geplande opleidingsacties**

1. **Jobgerelateerde competenties: basis**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| De klant verwelkomen De wensen vaststellen en adviseren over de producten en diensten | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| * Maakt contact met de klant bij het binnentreden van de zaak * Adviseert klanten over de producten * Stelt vragen om de wensen van de klant te achterhalen t Vertaalt de wens van de klant naar de mogelijkheden van het assortiment * Handelt volgens de regels van klantvriendelijkheid bij conflicten met of klachten van klanten * Stemt advies af op de klant * Wijst klanten op speciale acties en extra diensten * Geeft informatie over de kenmerken van de producten ( Demonstreert of toont producten Raadt een product aan of af Geeft informatiemateriaal mee (stalen, brochures). * Kennis van principes van klantvriendelijkheid * Kennis van verkooptechnieken * Basiskennis van gesproken Frans * Basiskennis van gesproken Engels * Kennis van producten | Cursist observeert hoe een ervaren collega klanten aanspreekt, bevraagt, en producten en behandelingen adviseert. Cursist laten oefenen (eventueel via rollenspel) en regelmatig feedback geven.  Cursist voert zelfstandig de volledige flow van een klantencontact waarbij hij klanten verwelkomt, informeert, adviseert, artikels demonstreert onder regelmatig toezicht van een ervaren collega die feedback en tips geeft.  Cursist krijgt informatie over het producten- en behandelingsaanbod en leert dit assortiment goed kennen.  Cursist krijgt ondersteuning via catalogi, producthandleidingen, brochures,….  Cursist leert assortiment en producten kennen door in de zaak rond te lopen en tegelijkertijd op te ruimen en artikels goed te zetten.  De cursist krijgt informatie over klantvriendelijkheid en welke principes er binnen de zaak worden gehanteerd. De werkgever peilt naar basiskennis van het Frans en het Engels en de relevantie van deze taal ten aanzien van het cliënteel.  De cursist heeft mogelijkheid om via webleercursussen de kennis te verhogen. Er is een lijst van veelgebruikte termen/ uitdrukkingen |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Een behandeling voor een klant bepalen en producten, verzorgingen, ... voorstellen | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| * Kan huid en nagels van handen en voeten analyseren gericht op een cosmetische behandeling * Bepaalt samen met de klant de prioriteiten in de behandeling * Stelt producten en verzorging voor en geeft een prijsindicatie * Kennis van huid en nageldiagnose * Wijst de klant door voor medisch advies bij het bereiken van de beroepsgrens | Cursist observeert een ervaren collega bij het analyseren van nagels, handen en voeten en bepalen van een hand- en voetverzorging. De cursist kan vragen stellen en maakt notities voor zichzelf.  De cursist bekijkt prijslijsten, vakliteratuur, websites,…  Cursist voert zelfstandig een analyse van nagels, handen en voeten uit en stelt een hand- en voetverzorging voor. onder toezicht van een ervaren collega die feedback en tips geeft. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Esthetische en cosmetische verzorging aanwenden: Verzorging van handen en voeten, manicure, pedicure | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| * Gebruikt materieel en producten in de volgorde van de behandeling * Brengt producten aan volgens de huid- en nagelanalyse en de behandeling * Volgt de inwerktijd van producten op * Volgt de dosering van producten op * Kennis van manicure- en pedicuretechnieken * Kennis van cosmetische behandeltechnieken van nagels, handen en voeten | Cursist observeert een ervaren collega bij de verzorging en behandeling van nagels, handen en voeten  De cursist kan vragen stellen en maakt notities voor zichzelf.  De cursist krijgt demonstratie van alle toegepaste cosmetische hand- en voetverzorgingstechnieken, manicure- en pedicuretechnieken en oefent deze stapsgewijs onder begeleiding in.  De cursist krijgt demonstratie van werkwijze van instrumenten en apparaten (vijlen, frezen,..) en oefent deze stapsgewijs onder begeleiding in. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Materieel en accessoires schoonmaken en de cabine, de werktafel, ... opruimen | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| * Gebruikt ontsmettingsmiddelen * Sorteert afval volgens de richtlijnen * Houdt gereinigd en gebruikt materieel gescheiden * Gaat de netheid van materieel na * Reinigt de behandelingsplaats na een behandeling * Kennis van hygiëne- en ontsmettingsregels * Kennis van schoonmaak- en ontsmettingsprocedures | De cursist leert van een ervaren medewerker de gangbare reinigingsprocedures, de afvalverwijdering, de omgang met gebruikte instrumenten en materieel, de controle op netheid.  De cursist leert hoe zichzelf te beschermen bij deze handelingen.  De cursist leert welke instrumenten en materieel prioritair dient gereinigd te worden omwille van het veelvuldig gebruik |  |  |

1. **Jobgerelateerde competenties: specifiek**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Betalingen ontvangen en klantenfiches bijhouden | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| * Houdt gegevens bij over de behandeling van de klant (klantenfiches, schriftelijk, computer) * Brengt de uitgevoerde diensten in rekening * Bedient het kassa- en of registratiesysteem, de computer of rekenmachine * Past de tarieven aan * Controleert de rekening * Geeft wisselgeld terug indien van toepassing * Start en sluit het kassa- en/of registratiesysteem | Cursist krijgt uitleg en demonstratie over en van het kassasysteem  De cursist krijgt uitleg verschillende betalingsmogelijkheden (cash, bankkaart, .)  Cursist krijgt uitleg en demonstratie over en van het klantenregistratiesysteem (klanten opzoeken, gegevens wijzigen of aanvullen, nieuwe klanten invoeren)  Cursist observeert medewerker bij de verschillende handelingen van betalingen ontvangen; Cursist oefent in onder toezicht van een medewerker  Benadrukken van het belang van een nauwkeurige, discrete en eerlijke houding hierbij |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| De voorraad opvolgen, tekorten vaststellen  Bestellingen plaatsen | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| * Gebruikt software voor voorraadbeheer * Meldt tekorten van producten aan de verantwoordelijke * Houdt gegevens bij over het verbruik van producten * Berekent de hoeveelheid producten voor de bestelling * Vult een bestelformulier in * Contacteert leveranciers * Kennis van voorraadbeheer | De cursist observeert een ervaren medewerker in voorraadcontrole en bestellen.  De cursist demonstreren en aanleren hoe de voorraad gecontroleerd en beheerd wordt , manueel of automatisch.  De cursist demonstreren en aanleren hoe hij de software hiertoe interpreteert en gebruikt  Aanleren hoe de cursist volgens de gebruikte methodiek de te bestellen hoeveelheden kan berekenen  De cursist aanleren hoe bestellingen worden geplaatst. De cursist krijgt inzicht in de leveranciers en de leveranciersvoorwaarden en –afspraken. De documenten correct leren invullen en doorgeven (manueel of in het systeem)  De cursist zelfstandig ganse flow laten uitvoeren. Een medewerker laten controleren en feedback geven. | ii |  |

1. **Persoonsgebonden competenties**

|  |  |
| --- | --- |
| **Competentie** | **Omschrijving** |
| Assertief zijn | De cursist komt op voor zichzelf en leert dit doen in geleidelijk meer bedreigende situaties |
| Efficiënt werken | De cursist leert geleidelijk om meer initiatief zelf te nemen met minder instructies van de begeleider. Cursist en begeleider bespreken de geleidelijkheid in functie van de bedrijfscontext (moeilijkheidsgraad) en haalbaarheid (competentieniveau) van de cursist. |
| Flexibel werken | Cursist en begeleider maken afspraken over taken en/of uurroosters. De cursist volgt de afgesproken taken en/of uurroosters en leert zich aanpassen aan een veranderende planning. |
| Klantgericht zijn | De cursist leer aanvankelijk eenvoudige klantencontacten hanteren om daarna meer complexe en conflictueuze contacten op te nemen. |
| Kunnen doorzetten | De cursist kan geleidelijk aan taken opnemen met een grotere complexiteit en tijdsdruk en brengt deze tot een goed einde |
| Kunnen omgaan met regels | Cursist en begeleider maken werkafspraken over veiligheidsregels en werkplanning. De cursist volgt de afgesproken werkwijze |
| Resultaat nastreven | Cursist en begeleider bespreken resultaten en leerpunten van de cursist in verband met het werk op tijd gedaan hebben binnen de beoogde kwaliteit. De cursist leert verantwoordelijkheid nemen voor het resultaat van het werk. |
| Verzorgen van persoonlijke presentatie | De cursist wordt geïnformeerd over de gebruikelijke regels inzake dress code en leeft deze na een tijd spontaan na |
| Vlot communiceren | De cursist kan zowel met mondelinge als schriftelijke informatie omgaan op een niveau dat vereist is voor de uitoefening van zijn job. |
| Zorgvuldig en hygiënisch werken | De cursist oefent in hygiënisch werken volgens de normen en het eigen werk controleren. De cursist leert ordelijk werken en opruimen na een taak. |

1. **Bedrijfsspecifieke competenties**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **competenties** | **Opleidingsactie** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |