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

**Beroep: Visagist Indicatieve duurtijd: … weken**

Voert schoonheids- en lichaamsverzorgingen uit bij klanten en adviseert hen over schoonheidsverzorging en -producten. Werkt volgens de hygiënevoorschriften. Bijkomende activiteit kan zijn: een team of een organisatie leiden**.**

1. **De competenties: Inhoudstafel**

[De klant verwelkomen. De wensen vaststellen en adviseren over de producten en diensten 2](#_Toc427151597)

[Een behandeling voor een klant bepalen en producten, verzorgingen, ... voorstellen 3](#_Toc427151598)

[Het lichaam, het aangezicht, de handen, de voeten schoonmaken en voorbereiden op de verzorging (ont schminken, ontsmetten, ...) 4](#_Toc427151599)

[De producten aanbrengen (masker, serum, crème, ...). De gelaats- of lichaamsverzorging, de manicure of de make-up uitvoeren 5](#_Toc427151600)

[De schappen, werkbladen en etalages aanvullen en producten uitstallen voor verkoop 6](#_Toc427151601)

[Esthetische en cosmetische verzorging aanwenden: Gelaatsverzorging 7](#_Toc427151602)

[Esthetische en cosmetische verzorging aanwenden: Make-up 7](#_Toc427151603)

[Esthetische en cosmetische verzorging aanwenden: Plaatsen van valse wimpers, huidjuwelen, tijdelijke tatoeages 8](#_Toc427151604)

[Schoonheidstechnieken en make-up technieken aan klanten voorstellen en uitleggen (demonstratie, …) 8](#_Toc427151605)

[De behandeling evalueren 9](#_Toc427151606)

[Behandelingen, verzorgingen en producten bij klanten promoten en verkopen 9](#_Toc427151607)

[Betalingen ontvangen. Klantenfiches bijhouden 10](#_Toc427151608)

[De voorraad opvolgen, tekorten vaststellen. Bestellingen plaatsen 10](#_Toc427151609)

1. **Geplande opleidingsacties**
2. **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 betreden van de zaak
* Stelt vragen over de wens van de klant
* Luistert naar de wens en de eerdere ervaringen van de klant
* Geeft informatie over de mogelijkheden en beperkingen van de behandelingen en producten
* Basiskennis van gesproken Frans
* Kennis van principes van klantvriendelijkheid
* Basiskennis van gesproken Engels
 | * Eerste klantencontact oefenen samen met werkgever
* Werkgever brengt kennis over aan de cursist m.b.t. de behoeftebepaling van een klant, hoe deze te inschatten en hierop in te spelen. De cursist volgt de werkgever in de praktijk van deze behoeftebepaling d.m.v. observatie en nabespreking ervan
* De werkgever introduceert de cursist in het producten-en behandelingsaanbod en benadrukt de mogelijkheden en beperkingen door gebruik van productcatalogi
* De werkgever geeft basisinformatie over klantvriendelijkheid en welke principes er binnen het bedrijf worden gehanteerd. De cursist observeert, hanteert deze principes en wordt feedbackgestuurd opgevolgd over dit aspect.
* De werkgever peilt naar basiskennis van het Frans en het Engels en de relevantie van deze taal ten aanzien van het cliënteel. De cursist en de werkgever hebben de 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** |
| * Stelt de huidkenmerken van de klant vast (visueel, test, ...)
* Stelt vragen over de gezondheidstoestand van de klant (medicijngebruik, aandoeningen, ...)
* Raadt de klant een behandeling aan of af (stijl, allergie, lichaamsbouw, ...)
* Wijst de klant door voor medisch advies bij het bereiken van de beroepsgrens
* Bepaalt samen met de klant de prioriteiten in de behandeling
* Stelt een behandelplan op en geeft een prijsindicatie
* Kennis van huiddiagnose
 | * De cursist wordt geïnformeerd over de diverse huidtypen en hoe hiermee om te gaan in de behandelingen. De werkgever biedt de mogelijkheden aan om deze huiddtypen vast te stellen via tests, visueel, …
* Na observaties dient de cursist zelf huiddiagnoses te doen conform de principes en wordt hierbij opgevolgd door de werkgever naar juistheid in diagnoses. De cursist krijgt sturende feedback van de werkgever ter verbetering en vervolmaking.
* De werkgever wijst de cursist op de diversiteit ten aanzien van een juiste diagnostiek van een klant. Zo komen aspecten als stijl, allergie, lichaamsbouw aan bod.
* De cursist dient geïnformeerd te worden over wanneer de klant niet behandeld kan worden en doorverwezen moet worden voor medisch advies. De werkgever voorziet de cursist hier van duidelijke informatie en volgt de cursist op of deze adviezen en doorverwijzingen correct worden opgevolgd.
* De werkgever bespreekt met de cursist de prijzen van de diverse behandelingen zodat de cursist nadien autonoom in staat is om deze te hanteren. De werkgever is opmerkzaam of deze prijsopstelling correct verloopt. Bij de prijsopstelling volgt de werkgever op of er een conform behandelingsplan werd opgesteld.
 |  |  |

|  |
| --- |
| Het lichaam, het aangezicht, de handen, de voeten schoonmaken en voorbereiden op de verzorging (ont schminken, ontsmetten, ...) |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| * Zet het materieel en de producten klaar
* Voorziet de klant van beschermmateriaal
* Masseert de te behandelen zone
* Kennis van hygiëne- en ontsmettingsregels
 |  -De werkgever introduceert de cursist in de specifieke gebruiken binnen het bedrijf. De werkgever informeert de cursist over het onderhoud en de organisatie van het bedrijf. De werkgever informeert de cursist over het toe te gebruiken beschermingsmateriaal voor klant en medewerker-De cursist is door de werkgever op de hoogte gebracht van de gehanteerde richtlijnen m.b.t. hygiëne, die de cursist strikt opvolgt. De werkgever dient dit te bewaken. |  |  |

|  |
| --- |
| De producten aanbrengen (masker, serum, crème, ...). De gelaats- of lichaamsverzorging, de manicure of de make-up uitvoeren |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
|  * Stemt de techniek en het materieel af op de opdracht (epileren, verven, scrubben, …)
* Bereidt de producten voor (mengen, opwarmen, …)
* Gebruikt materieel en producten in de volgorde van de behandeling
* Brengt producten aan volgens de huidanalyse en de behandeling
* Volgt de inwerktijd van producten op
* Volgt de dosering van producten op
* Kennis van kenmerken van parfums
* Kennis van cosmetica
 | -De werkgever evalueert of de cursist de verschillende opdrachten kwalitatief uitvoert en stuurt bij ter verbetering van het gewenste resultaat. - In functie van de diverse behandelingen informeert de werkgever de cursist over de voorbereidingen van de behandelingen. De werkgever controleert of deze voorbereidingen volgens de richtlijnen gebeuren.- De werkgever laat zien wat de inwerkingen en doseringen zijn van de producten zodat de cursist nadien autonoom in staat is om deze correct toe te passen. -De werkgever biedt de cursist een overzicht van de schoonheidsproducten en diens eigenschappen en geeft de cursist instructies over hoe deze gebruikt worden. Gebruik producthandleidingen |  |  |

|  |
| --- |
| De schappen, werkbladen en etalages aanvullen en producten uitstallen voor verkoop |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| * Gaat de behoefte aan producten na volgens het verbruik
* Stelt de producten volgens bepaalde thema’s en verkoopsdoelstellingen ten toon
* Plaatst reclame op een zichtbare plaats voor de klant
* Verandert de opstelling van de producten op regelmatige tijdstippen
* Kennis van verkooptechnieken
 | * De werkgever coacht de cursist over de verkoop van schoonheidsproducten aan klanten. Er wordt gekeken naar welke verkoopskills er nog verbeterd dienen te worden en deze dienen verder opgevolgd te worden. De cursist begint hieraan door observatie van een ervaren medewerker.
* De werkgever attendeert de cursist op de presentatietechnieken van cosmeticaproducten binnen het bedrijf. De doelstelling en de visie van het bedrijf dienen hier benadrukt te worden en de werkgever geeft de cursist de kans om de producten na een tijd tentoon te stellen en volgt op of dit bedrijfsconform gebeurt. Ook wijst de werkgever op het belang van verandering in presentaties.
* De werkgever kan de cursist reclame-en marketinggerelateerde zaken aanreiken en de doelstelling hiervan benadrukken.
 |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Esthetische en cosmetische verzorging aanwenden: Epilatie |  |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| * Gebruikt een dermatograaf
* Kennis van technieken van hydrotherapie
 | * De werkgever zorgt (eventueel via opleiding) voor een technische uitleg voor het correct gebruik van de dermatograaf. Demonstratie en begeleid inoefenen.
* De werkgever ligt de belangrijkste principes toe van hydrotherapie en leert de cursist deze op een gepaste wijze toe te passen.
 |  |  |

|  |
| --- |
| Esthetische en cosmetische verzorging aanwenden: Gelaatsverzorging |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| * Gebruikt een dermatograaf
* Kennis van technieken van hydrotherapie
 | * De werkgever zorgt (eventueel via opleiding) voor een technische uitleg voor het correct gebruik van de dermatograaf. Demonstratie en begeleid inoefenen
* De werkgever ligt de belangrijkste principes toe van hydrotherapie en leert de cursist deze op een gepaste wijze toe te passen.
 |  |  |

|  |
| --- |
| Esthetische en cosmetische verzorging aanwenden: Make-up |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| * Gebruikt een dermatograaf
* Kennis van technieken van hydrotherapie
 | * De werkgever zorgt (eventueel via opleiding) voor een technische uitleg voor het correct gebruik van de dermatograaf. Demonstratie en begeleid inoefenen
* De werkgever ligt de belangrijkste principes toe van hydrotherapie en leert de cursist deze op een gepaste wijze toe te passen.
 |  |  |

|  |
| --- |
| Esthetische en cosmetische verzorging aanwenden: Plaatsen van valse wimpers, huidjuwelen, tijdelijke tatoeages |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| 1.
* Gebruikt een dermatograaf
* Kennis van technieken van hydrotherapie
 | * De werkgever zorgt (eventueel via opleiding) voor een technische uitleg voor het correct gebruik van de dermatograaf. Demonstratie en begeleid inoefenen
* De werkgever ligt de belangrijkste principes toe van hydrotherapie en leert de cursist deze op een gepaste wijze toe te passen.
 |  |  |

|  |
| --- |
| Schoonheidstechnieken en make-up technieken aan klanten voorstellen en uitleggen (demonstratie, …) |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| * Toont de uitvoering
* Geeft uitleg bij de uitvoering
* Geeft informatie over producten en verzorgingen
 | * De cursist volgt een aantal demonstraties bij een ervaren collega.
* De cursist wordt gecoacht door die collega om zo zelf de producten voor te stellen aan klanten.
* De cursist volgt eventueel bijscholingen over bepaalde producten.
 |  |  |

|  |
| --- |
| De behandeling evalueren |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| * Gaat het resultaat van de behandeling na
* Vraagt aan de klant of alles naar wens is
* Corrigeert de behandeling, indien nodig
* Stelt het behandelplan bij, indien nodig
 | * De werkgever volgt het resultaat op van de uitgevoerde behandelingen en vraagt ook feedback aan de klant. De werkgever licht de feedback toe aan de cursist en geeft de cursist aan specifieke behandelingen of stappen te corrigeren waar die noodzaak zich voordoet.
* De werkgever evalueert samen met de cursist het opgestelde behandelingsplan en stuurt de plannen bij indien nodig.
 |  |  |

**B. Jobgerelateerde competenties: specifiek**

|  |
| --- |
| Behandelingen, verzorgingen en producten bij klanten promoten en verkopen |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| * Wijst de klant op (nieuwe) diensten en producten volgens het klantenprofiel
* Overtuigt de klant van de meerwaarde van diensten en producten
* Stelt behandelingen, verzorgingen en producten volgens bepaalde thema’s en verkoopsdoelstellingen ten toon
* Plaatst brochures en reclame op een zichtbare plaats voor de klant
* Bepaalt de mogelijkheid tot het geven van korting (klantenkaart, speciale acties,…)
 | * De werkgever informeert de cursist over het producten-en dienstenaanbod, alsook op de wijzigingen en nieuwigheden op de markt, zodat deze naar de klant toe gepromoot kunnen worden. De werkgever benadrukt de meerwaarde en de specificiteiten van bepaalde cosmeticaproducten en hoe die ten aanzien van bepaalde klantprofielen benadrukt kunnen worden. De werkgever demonstreert envolgt op hoe de cursist het dienstenaanbod aanreikt aan de klant.
* De werkgever informeert de cursist over acties, kortingen, klantenkaarten, en andere mogelijkheden m.b.t. klantenbinding.
 |  |  |

|  |
| --- |
| Betalingen ontvangen. Klantenfiches bijhouden |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| * Bedient het kassa- en/of registratiesysteem
* Brengt de uitgevoerde diensten in rekening
* Houdt gegevens bij over het behandelplan (schriftelijk, computer)
* Kennis van inningsprocedures
 | * De werkgever geeft de cursist een praktische opleiding van het kassa-en registratiesysteem dat het bedrijf hanteert.
* De werkgever volgt op of de cursist in staat is om de registraties en de inning van de uitgevoerde diensten correct en autonoom uit te voeren en geeft feedback hierover.
 |  |  |

|  |
| --- |
| De voorraad opvolgen, tekorten vaststellen. Bestellingen plaatsen |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| * Gebruikt software voor voorraadbeheer
* Houdt gegevens bij over het verbruik van producten
* Berekent de hoeveelheid producten voor de bestelling
* Vult een bestelformulier in
* Contacteert leveranciers
* Meldt tekorten van producten aan de verantwoordelijke
* Kennis van voorraadbeheer
 | * De werkgever geeft de cursist een praktijkgebaseerde opleiding over de gehanteerde software om aan voorraadbeheer te doen.
* De werkgever legt de principes en methodes uit ten aanzien van de bestellingen binnen het bedrijf en de opvolging hiervan. De werkgever voorziet de cursist van kennis over het bestelformulier en de contacten met diverse leveranciers en de omgamg hiermee.
* De cursist observeert een ervaren medewerker in voorraadcontrole en bestellen
* De werkgever volgt op of dat voorraadtekorten correct en tijdig worden opgemerkt.
 |  |  |

**C. Persoonsgebonden competenties**

|  |  |
| --- | --- |
| **Persoonsgebonden competenties** | **Opleidingsactie** |
| **Assertief zijn** | De cursist komt op voor zichzelf en leert dit doen in geleidelijk meer bedreigende situaties |
| **Bereid zijn tot leren** | De cursist doet inspanningen in overleg met de begeleider om nieuwe kennis op te doen en te reflecteren op de eigen kwaliteiten. Cursist en begeleider bespreken de motivatie om te groeien in kennis en ervaring. |
| **Commercieel zijn** | De cursist leert eenvoudige verkoopgesprekken voeren om nadien te evolueren naar situaties waarin het gaat om moeilijkere prijsonderhandelingen, nevenverkoop realiseren… |
| **Diplomatisch zijn** | De cursist leert om te gaan met opvattingen, waarden en normen van anderen, aanvankelijk tegenover personen die dicht bij zijn eigen waardenpatroon staan, om te evolueren naar personen die daar verder van verwijderd zijn |
| **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. |
| **Empathie hebben** | De cursist leer aanvankelijk eenvoudige gevoelsmatige situaties hanteren om daarna meer complexe situaties aan te kunnen, zonder de eigen emotionele stabiliteit te verliezen. |
| **Flexibel zijn** | 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 informatie** | De cursist krijgt informatie over de te hanteren informatiebronnen, kan deze na een inloopperiode zelfstandig vinden en consulteren. De cursist weet welke informatie aan wie kan worden verstrekt |
| **Kunnen omgaan met regels** | Cursist en begeleider maken werkafspraken over veiligheidsregels en werkplanning. De cursist volgt de afgesproken werkwijze. |
| **Kunnen omgaan met stress** | De begeleider bewaakt en helpt de cursist omgaan met tijdsdruk, werkdruk, kritiek of teleurstelling. De begeleider waakt er over dat kritiek enkel werk gerelateerd is en treedt op bij persoon gerelateerde kritiek. |
| **Kunnen plannen en organiseren** | Cursist en begeleider maken afspraken over een werkplanning en resultaat. De cursist leert belangrijke dingen van minder belangrijke onderscheiden. |
| **Kunnen samenwerken** | De cursist oefent om samen met anderen aan eenzelfde taak of resultaat te werken in functie van het belang van het team, de afdeling of het bedrijf boven het persoonlijk belang. |
| **PC- vaardig zijn** | De cursist bekwaamt zich in overleg met de begeleider in de omgang met diverse vormen van digitale communicatie die voor mijn beroep van belang zijn: klaviervaardigheid, PC- gebruik, courante software… |
| **Probleemoplossend denken** | De cursist leert geleidelijk een analyse te maken wanneer er zich een probleem voordoet. Cursist en begeleider bespreken de geleidelijkheid in functie van de bedrijfscontext (moeilijkheidsgraad) en haalbaarheid (competentieniveau) van de cursist. |
| **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. |
| **Veilig werken en respect voor materiaal hebben** | De cursist wordt geïnformeerd over de geldende veiligheidsregels en leeft deze na een tijd spontaan na. |
| **Verzorgen van persoonlijke presentatie** | De cursist wordt geïnformeerd over de gebruikelijke regels inzake dress code en leeft deze na een tijd spontaan na |
| **Zelfstandig werken** | De cursist oefent in zelfstandig werken rond beschikbare tijd en middelen. |
| **Zorgvuldig en nauwkeurig werken** | De cursist oefent in nauwkeurig werken volgens de normen en specifieke details en het eigen werk controleren. De cursist leert ordelijk werken en opruimen na een taak. |
| **Zorgvuldig en hygiënisch werken** | De cursist krijgt aanvankelijk nauwkeurige aanwijzingen in verband met de hygiëne en weet geleidelijk zelf welke regels hij in welke situatie moet naleven |

1. **Bedrijfsspecifieke competenties**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **competenties** | **Opleidingsactie** | **Voorziene einddatum** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |