

172 Fiches de Révision

# Bac Pro Coiffure

## Métiers de la Coiffure

 Fiches de révision

 Fiches méthodologiques

 Tableaux et graphiques

 Retours et conseils



Conforme au Programme Officiel



Garantie Diplômé(e) ou Remboursé

**4,4/5** selon l'Avis des Étudiants



# Préambule

## 1. Le mot du formateur :



Hello, moi c'est **Alicia** ☺

D'abord, je tiens à te remercier de m'avoir fait confiance et d'avoir choisi [www.bacprocoiffure.fr](http://www.bacprocoiffure.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 **Bac Pro Métiers de la Coiffure** avec une moyenne de **16,05/20**.

## 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 à connaître.

Chose promise, chose due : Nous avons créé cette formation unique composée de **5 modules ultra-complets** (1h12 au total) afin de t'aider à **réussir les épreuves** du Bac Pro.



## 3. Contenu de 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

<b>Français</b> .....	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Lecture de textes littéraires .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Rédaction de textes argumentés .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Étude de la langue (grammaire, orthographe) .....	Aller
<b>Chapitre 4:</b> Expression orale en continu et en interaction .....	Aller
<b>Histoire-Géographie et enseignement moral et civique</b> .....	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Repères historiques du XXe et XXIe siècles .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Organisation des territoires et mondialisation .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Citoyenneté et valeurs de la République .....	Aller
<b>Mathématiques</b> .....	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Nombres, calculs et pourcentages .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Proportionnalité et échelles .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Géométrie plane et dans l'espace .....	Aller
<b>Chapitre 4:</b> Statistiques et probabilités simples .....	Aller
<b>Physique-Chimie</b> .....	Aller
<b>Chapitre 1:</b> États et transformations de la matière .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Électricité et circuits simples .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Produits chimiques et sécurité d'usage .....	Aller
<b>Économie-Gestion</b> .....	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Rôles et fonctions de l'entreprise .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Statuts juridiques et environnement économique .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Gestion simple des ressources et des coûts .....	Aller
<b>Chapitre 4:</b> Communication et comportements professionnels .....	Aller
<b>Prévention Santé Environnement</b> .....	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Santé, hygiène de vie et addictions .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Prévention des risques au travail .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Environnement et développement durable .....	Aller
<b>Langue vivante A (Anglais)</b> .....	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Compréhension orale de dialogues simples .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Compréhension de textes courts .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Expression orale en situation professionnelle .....	Aller
<b>Chapitre 4:</b> Rédaction de messages et courriels simples .....	Aller
<b>Langue vivante B (Espagnol)</b> .....	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Vocabulaire de la vie quotidienne .....	Aller

**Chapitre 2 :** Compréhension de dialogues courts ..... [Aller](#)

**Chapitre 3 :** Expression orale simple et échanges basiques ..... [Aller](#)

**Langue vivante B (Allemand)** ..... [Aller](#)

**Chapitre 1 :** Bases de grammaire et de vocabulaire ..... [Aller](#)

**Chapitre 2 :** Compréhension de textes très courts ..... [Aller](#)

**Chapitre 3 :** Présentation orale de soi et de son activité ..... [Aller](#)

**Chapitre 4 :** Dialogues simples en contexte professionnel ..... [Aller](#)

**Arts appliqués et cultures artistiques** ..... [Aller](#)

**Chapitre 1 :** Repères en histoire des arts ..... [Aller](#)

**Chapitre 2 :** Couleurs, formes et compositions ..... [Aller](#)

**Chapitre 3 :** Recherche d'images et d'ambiances ..... [Aller](#)

**Relations clientèle – accueil – vente** ..... [Aller](#)

**Chapitre 1 :** Accueil et prise en charge du client ..... [Aller](#)

**Chapitre 2 :** Recueil des attentes et diagnostic simple ..... [Aller](#)

**Chapitre 3 :** Conseil personnalisé sur prestations et produits ..... [Aller](#)

**Chapitre 4 :** Argumentaire de vente et conclusion de la vente ..... [Aller](#)

**Chapitre 5 :** Fidélisation, suivi client et gestion des rendez-vous ..... [Aller](#)

**Techniques de coiffure** ..... [Aller](#)

**Chapitre 1 :** Shampoings, soins et préparation du cheveu ..... [Aller](#)

**Chapitre 2 :** Techniques de coupe féminine et masculine ..... [Aller](#)

**Chapitre 3 :** Techniques de coloration et d'éclaircissement ..... [Aller](#)

**Chapitre 4 :** Mises en forme, coiffage et finitions ..... [Aller](#)

# Français

## Présentation de la matière :

En Bac Pro Coiffure, le **Français reste essentiel** comme **matière de base** pour bien communiquer avec les clientes et l'équipe au salon.

Cette matière conduit à l'épreuve écrite de **Français du bac**, sous-épreuve notée **coefficent 2,5** sur 20. Elle pèse presque **9 % de la note** finale en Bac Pro Coiffure.

L'épreuve dure **durée 2 h 30**, avec une **partie lecture** puis une **partie écriture**. Elle se déroule en **examen final** ou en **CCF en classe** suivant ta situation.

## Conseil :

Pour réussir le **Français en Bac Pro**, consacre **20 minutes par jour** à relire le cours, surligner les idées clés et répondre à 2 ou 3 petites questions.

Le jour de l'épreuve, tu trouves une **partie lecture** et une **partie écriture**, chacune sur 10 points. Entraîne-toi avec des sujets chronométrés de **durée 2 h 30**. Un camarade a gagné 3 points en appliquant cette routine.

- Relis les consignes et surligne les mots importants
- Profite de plus de **300 h de cours** sur 3 ans pour t'entraîner régulièrement
- Choisis des sujets liés au salon pour rendre l'écriture plus concrète

## Table des matières

<b>Chapitre 1</b> : Lecture de textes littéraires .....	<a href="#">Aller</a>
1. Lecture active et repérage .....	<a href="#">Aller</a>
2. Analyser et rédiger une réponse organisée .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2</b> : Rédaction de textes argumentés .....	<a href="#">Aller</a>
1. Structurer ton texte .....	<a href="#">Aller</a>
2. Types d'arguments et connecteurs .....	<a href="#">Aller</a>
3. Rédaction pratique et cas concret .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3</b> : Étude de la langue (grammaire, orthographe) .....	<a href="#">Aller</a>
1. Grammaire essentielle .....	<a href="#">Aller</a>
2. Orthographe pratique .....	<a href="#">Aller</a>
3. Application en contexte professionnel .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4</b> : Expression orale en continu et en interaction .....	<a href="#">Aller</a>
1. Parler en continu : structurer ton intervention .....	<a href="#">Aller</a>
2. Interagir : écouter, répondre, convaincre .....	<a href="#">Aller</a>
3. Mise en pratique professionnelle et évaluation .....	<a href="#">Aller</a>

## Chapitre 1: Lecture de textes littéraires

### 1. Lecture active et repérage :

#### Lire pour repérer les informations essentielles :

Commence par une lecture rapide de 3 à 5 minutes pour repérer le titre, l'auteur, la nature du texte et les repères temporels. Cette étape te donne une carte pour la lecture suivante.

#### Repérer le narrateur, le temps et le lieu :

Identifie si le récit est à la première, deuxième ou troisième personne, note le temps verbal dominant et situe l'action. Ces éléments expliquent souvent pourquoi les personnages agissent de telle manière.

#### Comprendre les mots et expressions inconnus :

Souligne 4 à 6 mots inconnus, déduis le sens par le contexte, puis vérifie en dictionnaire si besoin. Cela t'évite de perdre du temps et améliore ta compréhension générale du passage.

#### Exemple d'identification rapide :

Tu lis un extrait de 350 mots, tu passes 4 minutes à repérer narrateur et temps, puis tu notes 5 mots clés et 3 idées fortes à garder pour l'analyse.

### 2. Analyser et rédiger une réponse organisée :

#### Méthode pratico-pratique pour lire, analyser puis rédiger :

Adopte une méthode en 3 étapes claires, concentre-toi sur 5 idées principales et prépare un plan simple. Cette méthode t'aide à produire une réponse structurée en 20 à 30 minutes pour un extrait court.

- Étape 1 Lecture active
- Étape 2 Repérage des idées et procédés
- Étape 3 Rédaction avec plan

#### Rédiger une réponse organisée :

Commence par une phrase d'accroche, puis un plan en deux parties maximum, avec une conclusion courte. Vise 250 à 350 mots pour une fiche d'analyse destinée à ton professeur ou ton tuteur de stage.

#### Exemple d'analyse courte :

Pour un extrait de 300 mots, écris une introduction de 30 à 40 mots, deux parties de 80 à 120 mots chacune, puis une conclusion de 20 à 30 mots.

Connecteur	Usage
Par exemple	Introduire un exemple précis

Cependant	Opposer une idée
Ainsi	Tirer une conséquence
D'abord	Structurer une première partie

### Mini cas concret :

Contexte : tu dois analyser un court récit lié au salon, 400 mots lus en 20 minutes, pour un rendu en 1 heure. Étapes : lecture active 20 minutes, prise de notes 15 minutes, rédaction 25 minutes. Résultat : fiche d'analyse d'une page, environ 300 mots. Livrable attendu : une fiche PDF ou papier d'une page contenant 5 idées clés et 3 citations explicatives, avec un temps estimé de préparation de 1 heure au total.

### Erreurs fréquentes et astuces de stage :

Erreur courante : paraphraser sans analyser, ce qui enlève la valeur de ta fiche. Astuce : note toujours le procédé littéraire (métaphore, anaphore, focalisation) et explique brièvement son effet sur le lecteur.

Checklist opérationnelle	Durée recommandée
Survol du texte et repérage	5 minutes
Identification des procédés	10 minutes
Rédaction du plan	5 minutes
Rédaction finale	30 minutes
Relecture et corrections	5 minutes

### Pourquoi c'est utile pour toi ?

Lire et analyser efficacement te permet de mieux argumenter lors des oraux de stage et d'augmenter ta confiance en 2 à 3 minutes d'intervention. Je me souviens d'un oral où cette méthode m'a sauvé, j'étais moins stressé.

### i Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'apprend une **lecture active ciblée** pour gagner du temps et mieux comprendre un texte littéraire.

- Commence par survoler le texte et **repérer narrateur, temps, lieu**, ainsi que quelques mots inconnus à clarifier.
- Organise ton analyse grâce à une **méthode en 3 étapes** : lecture, repérage des idées et procédés, puis rédaction avec plan simple.
- Structure ta réponse avec accroche, deux parties courtes, conclusion, en utilisant des connecteurs logiques adaptés.

- Pense à **éviter la simple paraphrase** en expliquant toujours l'effet des procédés sur le lecteur.

En t'entraînant à cette démarche, tu produiras des fiches d'analyse claires et tu seras plus à l'aise lors de tes oraux et comptes rendus de stage.

## Chapitre 2 : Rédaction de textes argumentés

### 1. Structurer ton texte :

#### **Introduction et thèse :**

L'introduction sert à annoncer le sujet et à poser ta thèse en une phrase claire, elle capte l'attention et indique la direction du texte. Vise 1 à 2 phrases d'accroche avant la thèse.

#### **Développement et arguments :**

Le développement présente 3 arguments distincts, chacun dans un paragraphe. Illustre toujours par un exemple concret, une donnée chiffrée ou une courte comparaison pour rendre ton propos convaincant et lisible.

#### **Conclusion utile :**

La conclusion résume brièvement la position, rappelle les arguments clés et propose une ouverture ou un appel à l'action. Évite d'introduire une nouvelle idée, reste synthétique et impactant.

#### **Exemple d'introduction courte :**

Accroche: "Un salon responsable attire plus de clients." Thèse: proposer des soins bio, un accueil soigné et une transparence tarifaire fidélise la clientèle locale en quelques mois.

### 2. Types d'arguments et connecteurs :

#### **Argument factuel :**

L'argument factuel s'appuie sur des données mesurables, comme des chiffres de satisfaction, des ventes ou une statistique locale. Il rassure le lecteur parce qu'il montre des preuves concrètes et vérifiables.

#### **Argument d'autorité :**

L'argument d'autorité cite un professionnel reconnu, une étude ou une institution. Il augmente ta crédibilité, attention à citer correctement la source et à ne pas fabriquer de références.

#### **Connecteurs utiles :**

Les connecteurs organisent ton raisonnement, par exemple "en effet", "toutefois", "par conséquent" et "ainsi". Choisis-en 5 à 6 et utilise-les pour varier les enchaînements et éviter les répétitions.

#### **Astuce rédaction :**

Avant d'écrire, prépare une mini-fiche avec 3 arguments et 6 connecteurs pour t'assurer d'un plan clair et d'une transition fluide entre les idées.

### 3. Rédaction pratique et cas concret :

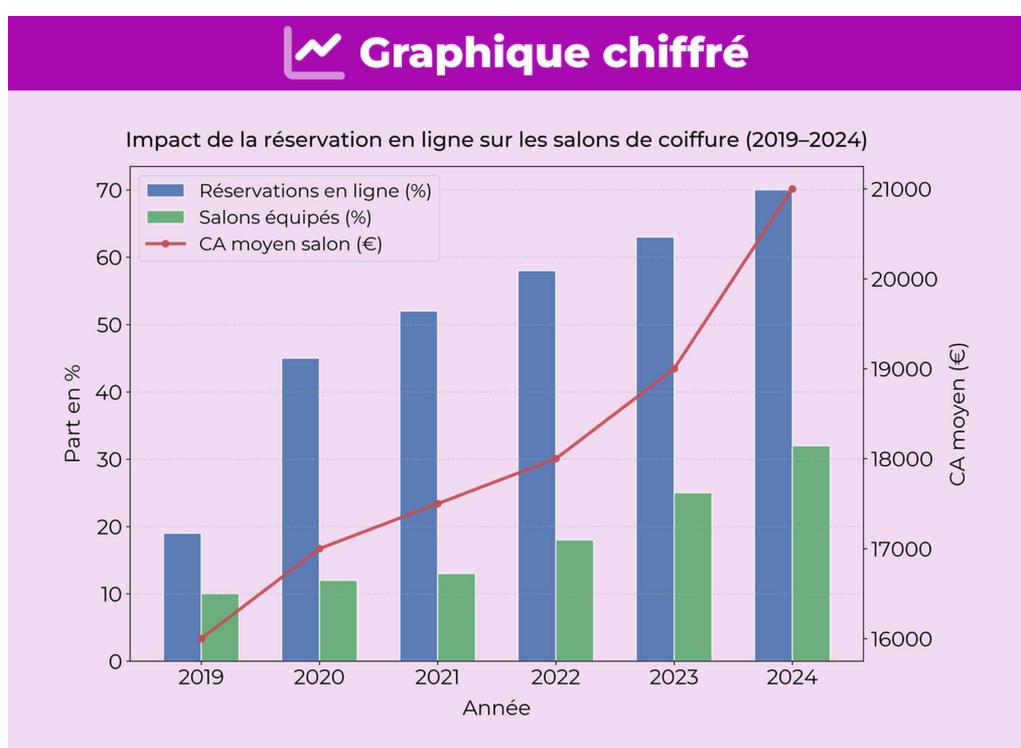
### **Méthode pas à pas :**

Définis ta thèse, choisis 3 arguments, illustre chaque argument par un exemple ou un chiffre, rédige des phrases courtes, puis relis pour vérifier cohérence et orthographe. Prends 20 à 30 minutes pour un texte d'examen.

### **Mini cas concret : coiffeur en salon :**

Contexte: salon de quartier avec 120 clients par mois, objectif attirer 20 nouveaux clients sur 1 mois via un flyer persuasif. Étapes: rédiger thèse, 3 arguments, preuve chiffrée, appel à l'action clair.

Résultat attendu: obtenir 20 nouveaux rendez-vous, soit une augmentation de 16,7% sur le mois ciblé. Livrable: texte de 120 à 150 mots, 3 arguments numérotés, et un appel à l'action visible.



### **Check-list opérationnelle :**

Utilise cette check-list pour t'organiser avant d'écrire ton texte argumenté, elle te guide sur le terrain ou pendant le temps d'examen.

Élément	Action
Thèse	Formuler en une phrase claire
Arguments	Choisir 3 arguments solides
Exemples chiffrés	Inclure au moins 1 chiffre par argument
Connecteurs	Utiliser 3 à 5 connecteurs variés

Vérification	Relire 2 fois, corriger orthographe et logique
--------------	------------------------------------------------

### Exemple d'application :

Pour un flyer: thèse "soins rapides et bio", arguments: qualité, tarif, éco-responsabilité, preuve: 85% de clients satisfaits sur 6 mois, appel: "réserve ta coupe aujourd'hui".

Je me rappelle m'être senti beaucoup plus confiant en stage quand j'ai appris à toujours finir par un appel à l'action clair.

### i Ce qu'il faut retenir

Un texte argumenté efficace suit une structure claire: introduction accrocheuse, **thèse en une phrase**, développement en 3 arguments illustrés, puis conclusion brève avec ouverture ou appel à l'action.

- Utilise des **arguments factuels vérifiables** et d'autorité pour prouver ce que tu avances.
- Prépare avant d'écrire: 3 arguments, 1 exemple ou chiffre chacun, 5 à 6 connecteurs variés.
- Pour un examen ou un flyer, vise des phrases courtes, un **appel à l'action clair** et une relecture attentive.

La check-list proposée t'aide à ne rien oublier: thèse, arguments solides, exemples chiffrés, connecteurs, vérification finale. En t'entraînant avec des cas concrets comme le salon de coiffure, tu gagnes en clarté et en confiance.

## Chapitre 3 : Étude de la langue (grammaire, orthographe)

### 1. Grammaire essentielle :

#### Accord sujet-verbe :

Fais toujours correspondre le verbe au sujet en nombre et en personne, surtout dans les phrases longues. Repère d'abord le sujet réel, puis le verbe principal, ensuite vérifie l'accord.

#### Les temps utiles :

Concentre-toi sur le présent, le passé composé et l'imparfait, ce sont les plus demandés en production écrite. Sache quand employer le conditionnel pour exprimer un souhait ou une réserve.

#### Pronoms et accords :

Fais attention aux participes passés employés avec l'auxiliaire avoir, l'accord dépend du complément d'objet direct placé avant le verbe, ce qui surprend souvent les élèves en stage.

#### Exemple d'accord sujet-verbe :

Les clientes et le coiffeur discutent du balayage. Ici, le verbe "discutent" s'accorde avec "les clientes et le coiffeur", donc au pluriel.

Erreur fréquente	Comment vérifier
Confusion entre -é et -er	Relis la phrase en remplaçant par "il a" ou "il va" pour voir si c'est participe ou infinitif
Accord du participe passé	Identifie le COD et sa position par rapport au verbe

### 2. Orthographe pratique :

#### Orthographe lexicale utile :

Apprends l'orthographe des mots métiers courants, comme "shampoing", "coloration", "décoloration", car tu les écriras souvent dans un dossier client ou sur un bon de commande.

#### Règles de base à retenir :

Maîtrise l'usage des doubles consonnes et des accents, par exemple "appel" contre "apel", et "é" versus "è". Ces erreurs sautent aux yeux lors des corrections de rapport de stage.

#### Relire efficacement :

Fais deux relectures de 10 minutes chacune, une pour l'orthographe des mots, une pour la syntaxe et les accords. Utilise le correcteur, mais ne te fie pas uniquement à lui.

### Exemple d'orthographe métier :

Sur une fiche client, écris "coloration" correctement. Une erreur ici peut donner une mauvaise impression professionnelle au patron ou au client.

### Astuce de stage :

Garde une feuille A4 avec 10 mots que tu confonds souvent, révise-la 2 fois par semaine pendant 5 minutes.

## 3. Application en contexte professionnel :

### Mini cas concret :

Contexte: rédaction d'une fiche client après une séance coloration de 45 minutes. Étapes: noter produits, teintes, et réactions. Résultat: fiche prête en 10 minutes, lisible par l'équipe.

### Livrable attendu :

Tu rends une fiche d'une page de 120 à 200 mots, avec au maximum 3 fautes d'orthographe et un paragraphe clair sur les produits utilisés. C'est évalué en stage.

### Vérification rapide avant rendu :

Relis la fiche à voix haute, corrige les accords et les noms propres. Si possible, demande à un collègue de relire pendant 2 minutes, un regard externe capte souvent les fautes.

### Exemple de fiche client :

Client A, coloration brune 35 minutes, produit X, remarque peau sensible.

Recommandation: test allergique la prochaine fois, suivre note produit et dilution.

Étape	Action	Durée recommandée
Rédaction initiale	Noter faits, produits, réactions	5 minutes
Auto-relecture	Vérifier accords et orthographe	7 minutes
Relecture collègue	Demander 2 minutes de vérif	2 minutes
Finalisation	Corriger et archiver la fiche	1 minute

### Astuce terrain :

Quand tu es pressé, lis le texte à l'envers mot à mot pour repérer orthographe et fautes d'accord, ça marche souvent mieux qu'un scan visuel rapide.

### Méthode rapide pour écrire et corriger :

Plan en 3 parties: situation, action, résultat. Utilise connecteurs simples comme "puis", "ensuite", "donc". Rédige 3 phrases clés, puis développe si nécessaire.

### Exemple de plan court :

Situation: cliente demande balayage. Action: application produit X pendant 35 minutes. Résultat: teinte attendue, noter conseils d'entretien.

## Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'aide à écrire des fiches claires et professionnelles. Tu dois maîtriser **l'accord sujet-verbe**, les temps de base et les accords du participe passé pour éviter les fautes visibles.

- Repère d'abord le sujet réel, puis le verbe, et vérifie l'accord, surtout dans les phrases longues.
- Concentre-toi sur présent, passé composé, imparfait, et utilise le conditionnel pour un **souhait ou une réserve**.
- Relis en distinguant orthographe lexicale et syntaxe, en traquant la **confusion entre é et er** et les doubles consonnes.
- En contexte pro, suis un **plan situation action résultat** pour rédiger et corriger rapidement chaque fiche client.

En appliquant ces réflexes simples à chaque texte, tu gagneras en précision, en rapidité et en crédibilité professionnelle.

## Chapitre 4 : Expression orale en continu et en interaction

### 1. Parler en continu : structurer ton intervention :

#### Préparer son intervention :

Avant de parler, identifie ton objectif, liste 3 idées principales et prépare une accroche courte. Une préparation de 5 à 10 minutes suffit souvent pour un exposé de 2 à 3 minutes.

#### Organiser le plan :

Adopte un plan simple : introduction, 2 ou 3 points, conclusion brève. Les connecteurs clairs aident ton auditoire à suivre, par exemple d'abord, ensuite, enfin, pour conclure.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Pour une présentation produit de 3 minutes, tu peux préparer 6 phrases clés, une démonstration pratique de 30 secondes et une question finale pour engager le client.

### 2. Interagir : écouter, répondre, convaincre :

#### Écoute active et reformulation :

Pour bien interagir, répète l'essentiel du message du client en 1 ou 2 phrases. La reformulation montre que tu as compris et désamorce souvent les malentendus.

#### Poser les bonnes questions :

Prépare 3 types de questions : ouvertes pour comprendre, fermées pour confirmer, optionnelles pour proposer. Par exemple, demande « Que souhaites-tu changer exactement ? » et propose 2 solutions.

#### Astuce pratique :

En salon, note les réponses essentielles en 1 minute sur la fiche client, ça t'évite d'oublier un détail important lors du service.

Expression	Usage
Bonjour, comment souhaitez-vous la coiffure aujourd'hui	Démarrer un échange avec un client
Si je comprends bien, vous voulez...	Reformuler pour valider la demande
Préférez-vous plus de volume ou moins de longueur	Question fermée pour choisir une option
Je te propose cette solution, qu'en penses-tu	Proposer une option et inviter au choix
Merci, à bientôt	Clore l'échange de manière professionnelle

### 3. Mise en pratique professionnelle et évaluation :

#### Situations courantes en salon :

Tu dois gérer la consultation, la vente conseil, et les explications techniques. Chaque interaction dure entre 3 et 10 minutes selon la complexité de la prestation.

#### Évaluer et progresser :

Fais-toi filmer 1 fois par semaine pendant 5 minutes, puis note 3 points à améliorer. Un suivi sur 4 semaines montre souvent une nette progression.

#### Exemple concret de cas métier :

Contexte : consultation couleur de 10 minutes avec cliente indécise. Étapes : écouter 3 souhaits, proposer 2 options adaptées, montrer échantillons, conclure sur 1 recommandation. Résultat : prestation acceptée en 7 minutes, vente d'un produit de finition à 12 €. Livrable attendu : fiche client remplie en 1 page avec 5 champs clés.

#### Mini cas concret de chapitre :

Contexte : cliente demande transformation de balayage. Étapes : diagnostic 8 minutes, test de mèches 15 minutes, proposition écrite 1 page, estimation 45 minutes de travail. Résultat : accord signé, taux de satisfaction 90 sur 100. Livrable : fiche de prestation de 1 page et devis chiffré à 65 €.

#### Check-list opérationnelle en salon :

Étape	Action concrète
Accueil	Saluer, sourire, poser 2 questions clés
Diagnostic	Reformuler la demande en 1 phrase
Proposition	Présenter 2 options avec avantages et prix
Validation	Faire signer ou confirmer oralement, noter sur la fiche
Clôture	Proposer produit d'entretien et fixer un rappel si besoin

#### Méthode pratico-pratique pour préparer un oral :

Étape 1 : cible ton but en 1 phrase. Étape 2 : choisis 3 idées fortes. Étape 3 : écris 6 connecteurs utiles. Étape 4 : répète 3 fois à voix haute et chronomètre toi.

#### Erreurs fréquentes et conseils terrain :

Erreur : parler trop vite et noyer le client sous les détails techniques. Conseil : respire, ralentis, garde 2 exemples concrets prêts. Sur le terrain, j'ai appris qu'un silence bien placé vaut parfois mieux que trop d'explications.

## Ce qu'il faut retenir

Pour bien t'exprimer à l'oral, prépare ton intervention: objectif clair, 3 idées, accroche courte, plan simple et connecteurs.

- Structure en **introduction, développement, conclusion** avec quelques phrases clés et une question finale.
- En interaction, pratique **écoute active et reformulation** puis pose questions ouvertes, fermées et optionnelles.
- En salon, suis une **check-list accueil diagnostic proposition** puis validation et clôture professionnelle.
- Progresse en te filmant, en notant 3 points à améliorer et en évitant de **parler trop vite**.

En appliquant ces étapes, tu rends tes échanges plus clairs, convaincants et efficaces, tout en sécurisant la satisfaction du client et les ventes associées.

# Histoire-Géographie et enseignement moral et civique

## Présentation de la matière :

En **Bac Pro Coiffure**, la matière **Histoire-Géographie et enseignement moral et civique** fait partie des enseignements généraux. Tu y consacres environ 3 h par semaine entre la 2de et la terminale, avec des cours, des études de documents et parfois des projets en groupe.

Cette matière conduit à l'**épreuve écrite terminale** d'histoire-géographie et EMC, notée sur 20. Elle dure en général **2 h 30** et porte un **coefficent 2,5**, avec **3 parties** distinctes qui évaluent tes connaissances, ta lecture de documents et ta capacité à expliquer une situation.

Dans certains parcours, l'évaluation peut aussi se faire en CCF avec 2 situations réparties dans l'année. Un camarade m'a confié qu'en travaillant sérieusement ces dossiers, il avait pris confiance pour parler avec les clientes au salon.

## Conseil :

Pour réussir en **Histoire-Géographie et enseignement moral et civique**, le plus efficace reste les **révisions courtes mais régulières**. Prévois par exemple 3 fois 20 minutes par semaine, où tu relis le cours, refais une carte, ou rédiges une petite réponse construite.

- Apprends les **mots clés du cours** à partir de fiches simples
- Entraîne-toi sur des **sujets déjà tombés** pour gérer le temps
- Travaille cartes et frises en pensant à des exemples du salon de coiffure

Le jour de l'épreuve, tu dois surtout montrer que tu **comprends les documents** et que tu réponds clairement aux questions. L'un de mes amis a gagné 2 points en s'entraînant à **lire les consignes lentement** et à souligner les verbes importants.

## Table des matières

<b>Chapitre 1</b> : Repères historiques du XXe et XXIe siècles .....	<a href="#">Aller</a>
1. Repères chronologiques principaux .....	<a href="#">Aller</a>
2. Transformations sociales et impacts pour toi .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2</b> : Organisation des territoires et mondialisation .....	<a href="#">Aller</a>
1. Organisation des territoires et échelles .....	<a href="#">Aller</a>
2. Mondialisation et flux .....	<a href="#">Aller</a>
3. Impacts locaux et usages pour ta formation .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3</b> : Citoyenneté et valeurs de la République .....	<a href="#">Aller</a>
1. Droits et devoirs du citoyen .....	<a href="#">Aller</a>
2. Valeurs républicaines et laïcité .....	<a href="#">Aller</a>

3. Citoyenneté active et engagement local ..... [Aller](#)

# Chapitre 1: Repères historiques du XXe et XXIe siècles

## 1. Repères chronologiques principaux :

### **Début du xx<sup>e</sup> siècle et premières modernités :**

Le XX<sup>e</sup> siècle commence avec des révolutions politiques et technologiques, deux guerres mondiales, et des transformations urbaines rapides. Ces événements posent les bases des sociétés contemporaines et de la culture de masse.

### **Seconde moitié du xx<sup>e</sup> siècle et mondialisation :**

Après 1945, l'économie se reconstruit, l'Union européenne émerge, et la mondialisation accélère à partir des années 1980. Les médias, la mode et la consommation influencent fortement les professions comme la coiffure.

### **Exemple d'impact sociétal :**

Un salon local adopte une tendance issue d'un média en 2 semaines, augmentant la demande de 15% pendant un mois. Ça montre combien la culture médiatique modifie rapidement les attentes clients.

## 2. Transformations sociales et impacts pour toi :

### **Évolutions des modes de vie :**

Les modes de vie changent, l'espérance de vie augmente, et les espaces urbains grossissent. Ces transformations modifient les horaires de travail, la clientèle des salons et les services demandés.

En stage, un planning flexible m'a aidé à gérer 20 clients par semaine sans stress, et j'ai appris à prioriser les prestations selon la durée.

### **Culture, beauté et marché de la coiffure :**

La culture de la beauté se démocratise via la publicité et internet. Les techniques se diffusent vite, il faut apprendre en continu et maîtriser les réseaux sociaux pour attirer des clients.

### **Cas concret : pop-up coiffure chiffré :**

Voici un cas pratique lié à un événement local de coiffure, utile pour ton stage et ton dossier professionnel, avec étapes chiffrées et livrable attendu précis.

- **Contexte :** Pop-up lors d'un festival local, objectif 100 visiteurs et 40 prestations coiffure prévues.
- **Étapes :** Préparation 3 jours, planning 8 créneaux de 1 heure sur 8 heures, équipe de 4 personnes.
- **Résultat :** 40 prestations réalisées, chiffre d'affaires estimé à 2 000 euros, retours clients collectés.

- **Livrable attendu :** Rapport d'une page avec bilan chiffré, 10 photos, et 40 fiches client complétées.

### Astuce pour le stage :

Note chaque préférence client en 2 minutes, garde 1 dossier papier et 1 photo par prestation, et anticipe 10 minutes entre rendez-vous pour éviter le retard.

Action	Pourquoi	Fréquence
Préparer poste	Assurer fluidité du service et image professionnelle	Quotidien
Vérifier matériel	Sécurité et qualité des prestations	Avant chaque service
Noter préférences	Fidéliser la clientèle et gagner du temps	Après chaque prestation
Sécurité hygiène	Conformité aux règles et confiance client	Quotidien
Relire dossier	Vérifier rendez-vous et préparer matériaux	Matin et fin de journée

### i Ce qu'il faut retenir

Au XXe siècle, guerres, innovations et urbanisation installent la **société de consommation moderne** et la culture de masse, qui diffusent vite les tendances coiffure.

- Après 1945, reconstruction et **accélération de la mondialisation** rendent médias et mode essentiels pour attirer les clients.
- Vie urbaine, horaires décalés et espérance de vie plus longue transforment la demande et l'organisation des salons.
- Un pop-up de festival prouve qu'une **offre bien planifiée** peut atteindre 40 prestations et 2 000 euros en une journée.
- Préparation du poste, hygiène, contrôle du matériel et **suivi des préférences clients** garantissent qualité du service et fidélisation.

En stage, mise sur planification, écoute et réseaux sociaux pour répondre vite aux attentes actuelles et développer ta clientèle.

## **Chapitre 2 : Organisation des territoires et mondialisation**

### **1. Organisation des territoires et échelles :**

#### **Notions d'échelle et de territoire :**

Un territoire peut être local, régional, national ou mondial, chaque échelle ayant ses acteurs et enjeux. Comprendre l'échelle aide à situer les décisions, par exemple transport, urbanisme ou aménagement commercial.

#### **Acteurs, lieux et dates clés :**

Depuis les années 1980, la métropolisation s'est renforcée, concentrant activités et populations dans les grandes villes comme Paris ou Lyon. Ces pôles attirent emplois, services et consommateurs.

#### **Conséquences pour toi en tant qu'élève :**

Si tu fais un stage en centre-ville, tu rencontreras plus de clients variés, plus de passage, et souvent des RTT plus complexes, tandis qu'un stage en périphérie offrira stabilité et clientèle locale.

#### **Exemple d'organisation à différentes échelles :**

Un salon de centre-ville capte 30 à 50 clients par semaine, un salon de banlieue stable autour de 20 à 35 clients selon la zone commerciale et la desserte en transport.

### **2. Mondialisation et flux :**

#### **Flux de marchandises et de personnes :**

La mondialisation crée des flux de produits capillaires importés, d'influence culturelle et de tourisme. Ces échanges modifient les tendances, les prix et les fournisseurs disponibles pour les salons.

#### **Réseaux et métropoles mondiales :**

Des villes comme Paris jouent un rôle global, attirant marques et salons haut de gamme. Ces métropoles organisent des flux financiers et culturels qui impactent les offres locales et les formations.

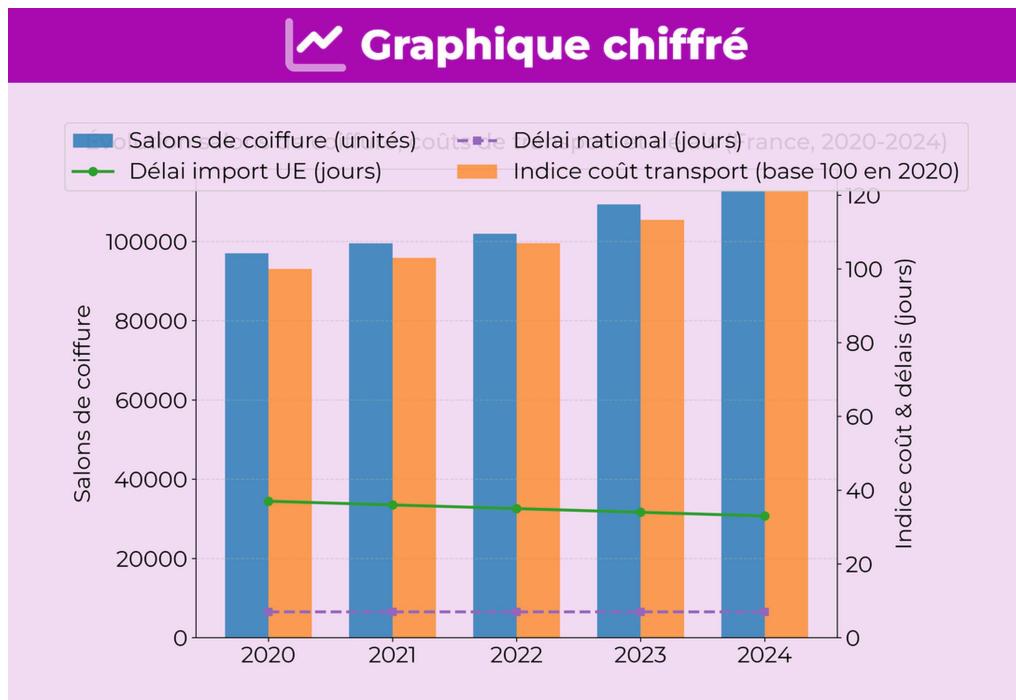
#### **Impact sur les produits et prix :**

Les produits importés permettent une gamme plus large mais peuvent réduire les marges. Pour 1 produit importé, calcule les coûts de 1 fournisseur, taxes et transport avant de fixer ton prix de vente.

#### **Exemple d'approvisionnement mondial :**

Un salon peut réduire son coût produit de 15% en passant d'un fournisseur national à un importateur européen, mais le délai de livraison peut augmenter de 3 à 4 semaines.

## Graphique chiffré



### Tableau comparatif des échelles et caractéristiques :

Échelle	Acteurs principaux	Caractéristiques
Local	Salon, clients, mairie	Proximité, clientèle fidèle, horaires flexibles
Régional	Collectivité, réseau de salons	Distribution, marketing régional, concours
National	Marques, grande distribution	Normes, coûts, campagnes nationales
Mondial	Groupes, fournisseurs internationaux	Tendances globales, importations, influence culturelle

### 3. Impacts locaux et usages pour ta formation :

#### Aménagement urbain et accessibilité :

La localisation d'un salon dépend souvent des transports et du parking. Selon l'INSEE, environ 80% des Français vivent en aire urbaine, ce qui favorise les salons bien desservis par les transports.

#### Tendances de consommation et emplois :

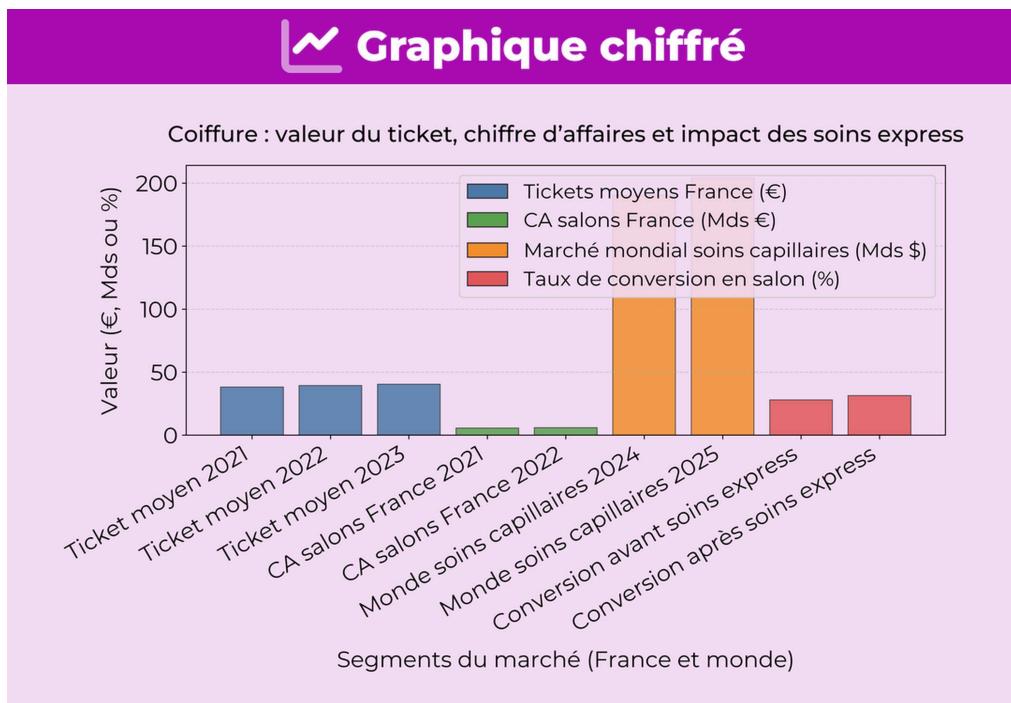
La demande pour services spécifiques évolue avec la mondialisation, par exemple coloration ou soins importés. Cela crée de nouvelles compétences recherchées en salon et en formation professionnelle.

#### Conseils pratiques pour ton stage et ton futur métier :

Choisis ton stage selon l'objectif, pratique 8 à 12 techniques différentes pendant 6 semaines pour te diversifier. Note les erreurs courantes comme négliger l'accueil client ou mal gérer le temps de pose.

### Exemple d'adaptation en salon :

Un stagiaire propose 2 nouveaux soins express au salon, après test sur 20 clients en 4 semaines, la conversion augmente de 12% et la satisfaction client progresse.



### Mini cas concret métier :

Contexte, étapes et résultat d'un projet concret :

Contexte :

Un salon de banlieue veut augmenter son chiffre d'affaires local de 20% en 6 mois en vendant des produits capillaires à emporter et via Instagram.

### Étapes réalisées :

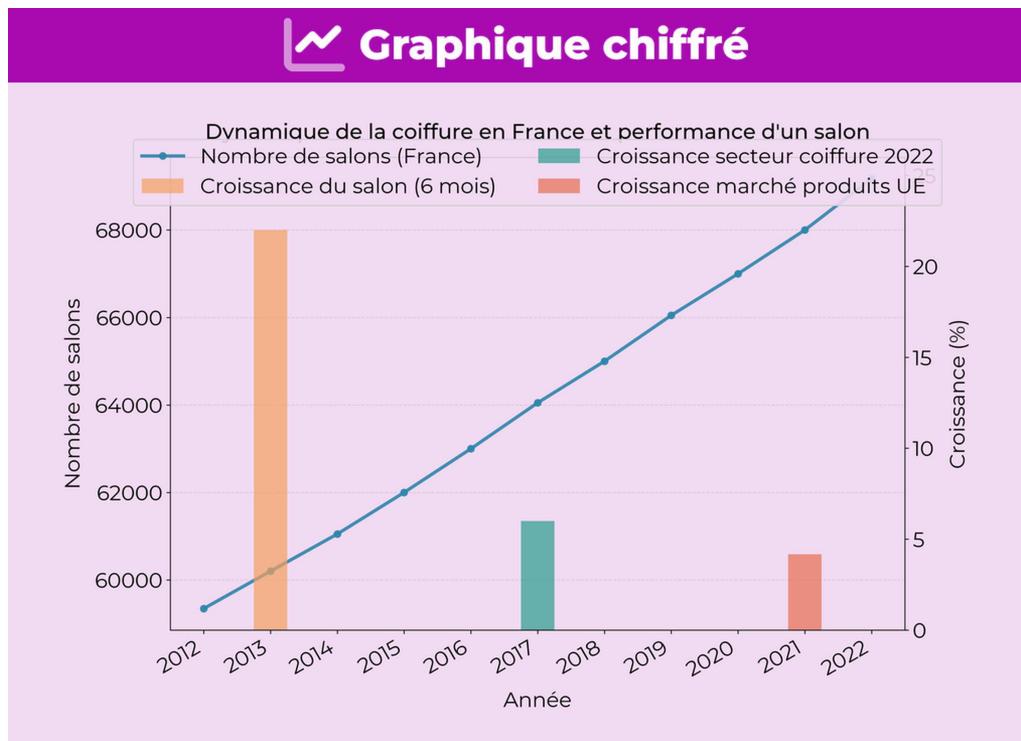
- Audit clientèle de 2 semaines, recensement de 150 clients réguliers.
- Sourcing de 30 références produit, négociation d'une remise fournisseur de 10%.
- Mise en place d'une boutique Instagram et d'un stock initial de 120 unités.
- Formation de l'équipe sur argumentaire de vente pendant 2 heures par semaine.

### Résultats et livrable attendu :

Résultat :

Après 6 mois, augmentation du chiffre d'affaires de 22%, vente moyenne par client augmentée de 15% et rotation de stock de 2,5 par mois.

## Graphique chiffré



Livrable attendu :

Un rapport chiffré de 10 pages, comprenant le plan d'action, la liste des 30 produits avec prix d'achat et marge, et un calendrier de promotion sur 6 mois.

### Checklist opérationnelle pour le terrain :

Étape	Action
Préparation	Repérer la desserte, vérifier matériel, préparer argumentaire
Accueil client	Saluer, diagnostiquer besoin, proposer service en 30 secondes
Vente additionnelle	Proposer 1 produit adapté, conclure en 2 minutes
Suivi	Noter préférences client, programmer rappel ou RDV

### Questions rapides pour t'entraîner :

1. Cite 2 différences entre territoire local et métropole, en donnant un exemple précis.
2. Explique comment la mondialisation peut modifier le choix d'un fournisseur dans ton salon.
3. Propose 2 actions pour augmenter la fidélité client en 3 mois.

### i Ce qu'il faut retenir

Tu te situes dans des **différentes échelles de territoire** : local, régional, national, mondial, chacune avec ses acteurs et enjeux pour les salons.

- La métropolisation concentre emplois, services et clients dans les grandes villes, avec plus de flux et de concurrence.
- L'**impact de la mondialisation** se voit dans les produits importés, les prix, les délais et les nouvelles tendances en salon.
- Les choix de stage dépendent de l'accessibilité, du type de clientèle et des compétences que tu veux développer.
- Des **stratégies pour ton stage** et un projet type montrent comment augmenter chiffre d'affaires et fidélité client.

En comprenant le **rôle des grandes métropoles** et des réseaux mondiaux, tu peux mieux choisir ton stage, adapter ton offre et construire ton projet professionnel dans un salon.

## **Chapitre 3 : Citoyenneté et valeurs de la République**

### **1. Droits et devoirs du citoyen :**

#### **Notion de droits :**

Les droits te protègent au quotidien, par exemple la liberté d'expression ou le droit au travail. Ces droits viennent d'événements historiques et s'appliquent dans la loi et dans le salon où tu travailles.

#### **Notion de devoirs :**

Les devoirs obligent à respecter les autres et les règles, comme les normes d'hygiène, la ponctualité ou le secret professionnel. Ils garantissent la confiance entre l'équipe, les clients et les institutions.

#### **Exemple d'application au salon :**

Si tu respectes le secret professionnel et les règles d'hygiène, tu évites des plaintes et protèges la clientèle, et tu montres que tu sais conjuguer professionnalisme et respect des droits.

### **2. Valeurs républicaines et laïcité :**

#### **Liberté, égalité, fraternité :**

Ces valeurs guident les relations au travail, elles demandent de traiter chaque client de façon égale, sans discrimination. Elles sont la base d'un climat professionnel sain et respecté par tous.

#### **Laïcité expliquée :**

La laïcité garantit la neutralité de l'espace professionnel, chacun garde ses convictions pour soi et on refuse toute pression religieuse ou politique dans le salon pour préserver le service.

#### **Rôle de la loi et règles communes :**

La loi organise la vie collective et protège tes droits, en particulier dans le travail. Selon l'INSEE, la population française est d'environ 67 millions, d'où l'importance d'un cadre commun respecté de tous.

#### **Astuce stage :**

Pour éviter les malentendus, affiche le règlement intérieur et prends 10 minutes en début de semaine pour rappeler les règles d'accueil et d'hygiène à l'équipe.

### **3. Citoyenneté active et engagement local :**

#### **S'engager au quotidien :**

Ton engagement peut être simple et concret, voter, participer à une réunion de copropriété, ou respecter les règles du salon. Ces petits actes renforcent ta crédibilité professionnelle et ton employabilité.

#### **Mini cas concret – action en salon :**

Contexte : lors d'une journée portes ouvertes, un groupe d'élèves organise une action contre les discriminations à destination des clients et futurs apprentis.

#### **Étapes et livrable :**

Étapes : 1 préparer une brochure de 4 pages, 2 concevoir un atelier de 20 minutes, 3 recueillir les avis. Résultat : 40 visiteurs présents, 15 engagements signés. Livrable attendu : brochure PDF 4 pages et liste de présence de 40 noms.

#### **Exemple d'engagement réussi :**

Les élèves ont augmenté la fréquentation du stand de 30% pendant la journée, et le rapport d'activité d'une page a été remis au responsable de l'établissement.

Action	Pourquoi	Temps estimé	Indicateur
Vérifier affichage des valeurs	Clarté pour les clients	10 minutes	Affichage visible
Former l'équipe	Prévenir conflits	15 minutes	Présence 100%
Préparer brochure	Informier le public	3 heures	Brochure 4 pages
Recueillir feedback	Mesurer impact	10 minutes	30 réponses

#### **Questions rapides :**

1 Peux-tu citer 2 devoirs qui protègent les clients dans un salon ?

2 Comment appliquer la laïcité tout en restant accueillant envers un client ?

3 Quel livrable concret peux-tu préparer en 3 heures pour promouvoir les valeurs républicaines dans ton établissement ?

#### **i Ce qu'il faut retenir**

En tant que citoyen et professionnel, tu as des **droits protégés par la loi** et des **devoirs envers les autres** dans le salon.

- Respecter hygiène, ponctualité et secret professionnel protège les clients et renforce la confiance.

- Appliquer **liberté, égalité, fraternité** signifie accueil sans discrimination et respect de chacun.
- La laïcité impose une attitude neutre au travail pour éviter toute pression religieuse ou politique.
- S'engager localement – brochures, ateliers, actions contre les discriminations – valorise ton sérieux et ton employabilité.

Affiche clairement les règles, forme ton équipe et recueille les avis pour montrer que tu incarnes concrètement les valeurs de la République dans ton lieu de travail.

# Mathématiques

## Présentation de la matière :

En Bac Pro Coiffure (Métiers de la Coiffure), la matière **Mathématiques appliquées à la coiffure** sert pour les calculs du salon au quotidien. Sur 3 ans, tu suis environ 140 heures de cours.

Cette matière conduit à l'**épreuve scientifique et technique**, partie mathématiques du Bac Pro Coiffure, avec un **coefficent de 1,5**. En lycée habilité, l'évaluation se fait en contrôle en cours de formation, sinon en **épreuve ponctuelle écrite et pratique**.

## Conseil :

La matière **Mathématiques du Bac** devient plus claire si tu travailles un peu chaque semaine. Préfère des **révisions courtes mais régulières** de 15 à 20 minutes plutôt que 3 heures la veille d'une évaluation.

Pour t'organiser, tu peux tester ces habitudes:

- Révise les formules clés 10 minutes par jour
- Note en stage les calculs utiles et refais-les

Après chaque exercice, prends 2 minutes pour comprendre tes erreurs. L'un de mes amis en Bac Pro Coiffure m'a confié qu'en faisant cela, il abordait les CCF de mathématiques beaucoup plus sereinement.

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Nombres, calculs et pourcentages .....	<a href="#">Aller</a>
1. Notions de base .....	<a href="#">Aller</a>
2. Pourcentages et applications .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2:</b> Proportionnalité et échelles .....	<a href="#">Aller</a>
1. Notions de proportionnalité .....	<a href="#">Aller</a>
2. Échelles et plans .....	<a href="#">Aller</a>
3. Applications métier et cas concret .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3:</b> Géométrie plane et dans l'espace .....	<a href="#">Aller</a>
1. Droites, segments et angles .....	<a href="#">Aller</a>
2. Figures planes et calculs pratiques .....	<a href="#">Aller</a>
3. Géométrie dans l'espace et applications métier .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4:</b> Statistiques et probabilités simples .....	<a href="#">Aller</a>
1. Mesures et représentations .....	<a href="#">Aller</a>
2. Probabilités élémentaires .....	<a href="#">Aller</a>

3. Applications pratiques et mini cas concret ..... [Aller](#)

# Chapitre 1: Nombres, calculs et pourcentages

## 1. Notions de base :

### Nombres entiers et décimaux :

Les nombres entiers servent à compter clients ou produits, les décimaux indiquent des volumes ou des prix. Maîtriser ces deux types évite les erreurs de stock et les facturations incorrectes.

### Priorités des opérations :

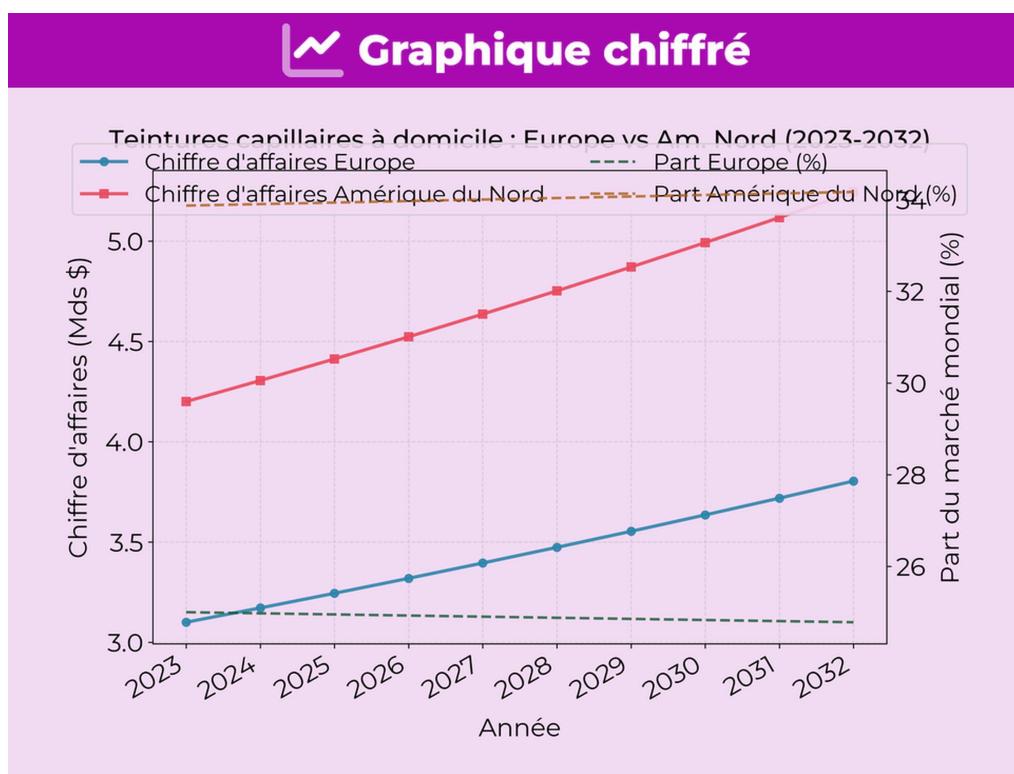
Respecte l'ordre suivant, parenthèses puis multiplications et divisions, puis additions et soustractions. Applique-le pour éviter les erreurs dans les mélanges et le calcul des prix en salon.

### Conversions et unités :

Convertis millilitres en litres, grammes en kilogrammes et centimes en euros pour les fiches produits. Une conversion juste évite le gaspillage et les retours clients pour mauvaise préparation.

### Exemple de conversion :

Pour préparer une coloration, 250 ml correspondent à 0,25 litre. Si tu as 1500 g de produit, cela fait 1,5 kilogramme. Note ces conversions sur la fiche technique.



Je me souviens d'une fois où j'ai mal converti des millilitres, j'ai perdu 30 ml de teinture et j'en ai payé les conséquences.

## 2. Pourcentages et applications :

### Calculer un pourcentage :

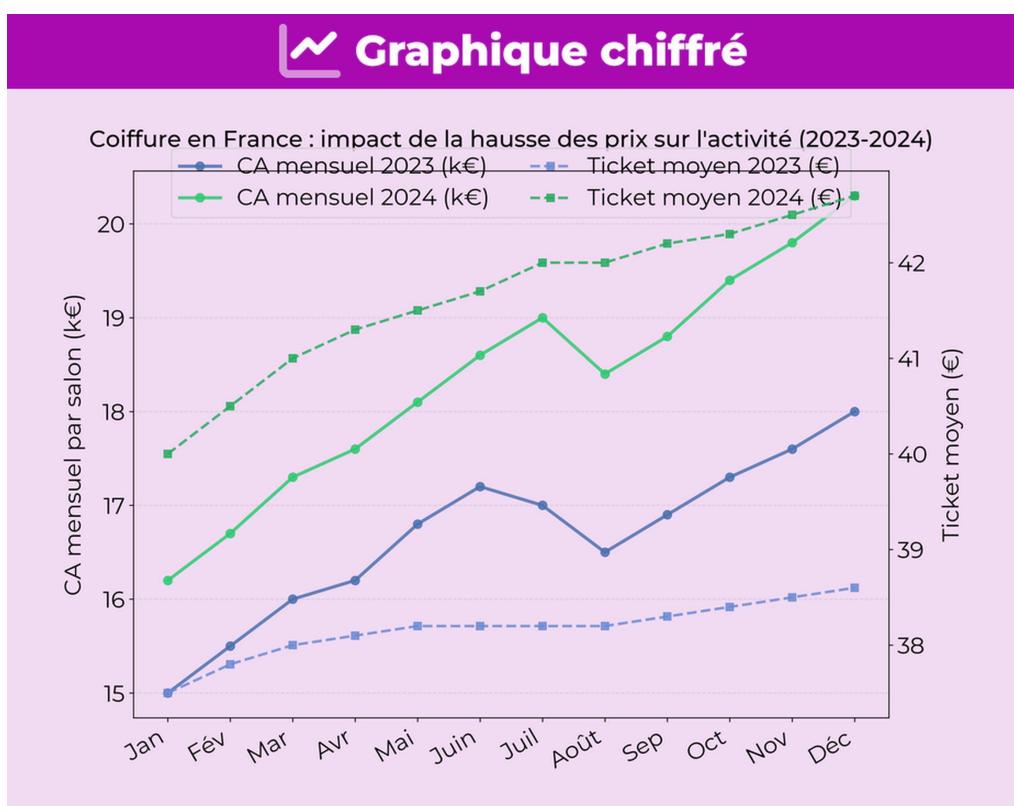
Utilise la formule partie = total  $\times$  pourcentage / 100 pour tout calcul de taux. C'est utile pour déterminer remise, perte produit ou proportion d'un mélange dans une préparation.

### Augmentations et réductions :

Pour augmenter d'un taux, multiplie par 1 plus le taux en décimal. Pour réduire, multiplie par 1 moins le taux. Ces méthodes servent pour appliquer remises ou majorations correctement.

### Prix de vente et marge :

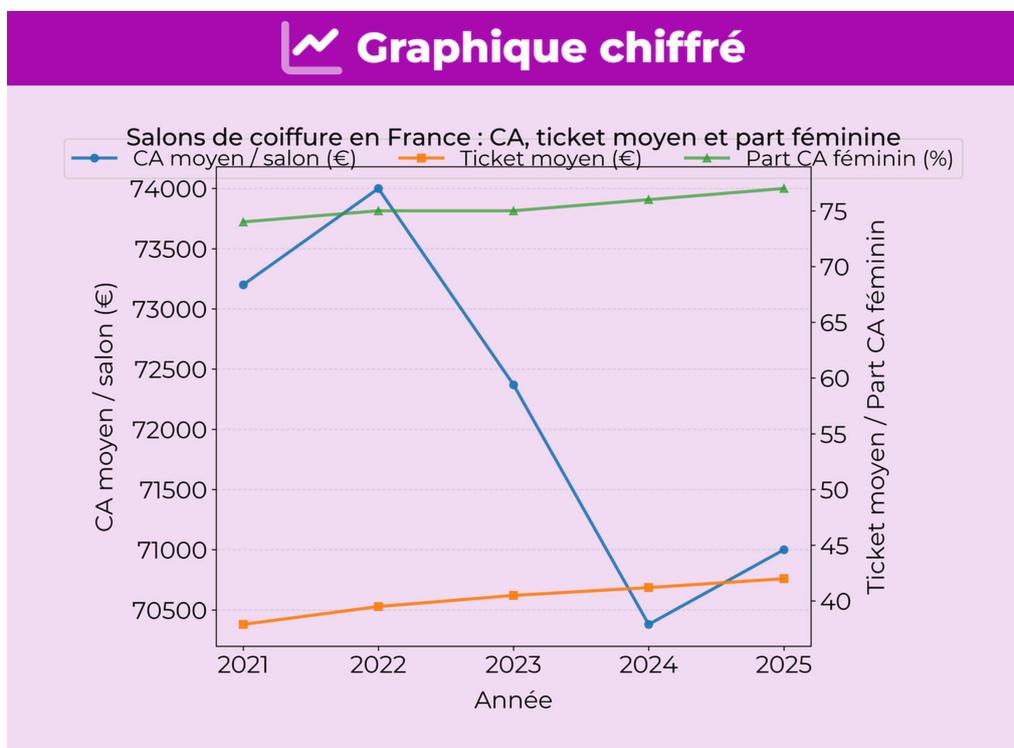
Calcule le coût matière et main d'œuvre, puis fixe la marge. Si coût total = 8€, marge cible 35%, prix =  $8 / 0,65 \approx 12,31$ €. Arrondis pour faciliter la caisse.



### Exemple tarification d'une coloration :

Contexte salon 50 colorations par mois. Étapes: coût matière 4€ par coloration, main d'œuvre 10€, total 14€. Résultat: marge cible 30%, prix =  $14 / 0,7 = 20$ €. Livrable: fiche prix mensuelle.

## Graphique chiffré



Interprète toujours le résultat pour le salon, par exemple vérifier si le prix reste compétitif et couvre les charges fixes et variables avant validation.

Ratio	Colorant (ml)	Développeur (ml)
Un pour un	30	30
Un pour un virgule cinq	30	45
Un pour deux	30	60
Un pour deux virgule cinq	30	75

Ce tableau illustre des quantités typiques pour une application standard. Ajuste toujours selon la longueur et l'épaisseur des cheveux, et note les volumes sur la fiche client pour la réexpo.

Étape	Action
Calculer coût matière	Additionner prix produits par service
Estimer temps main d'œuvre	Convertir minutes en coût horaire
Appliquer marge	Utiliser formule prix = coût / (1 - marge)
Vérifier compétitivité	Comparer prix local et ajuster si besoin

## i Ce qu'il faut retenir

Maîtrise les  **nombres entiers et décimaux** pour compter les clients, gérer les stocks et facturer correctement.

- Respecte la **priorité des opérations** : parenthèses, multiplications et divisions, puis additions et soustractions.
- Convertis correctement ml en l, g en kg et centimes en euros pour doser sans gaspillage.
- Utilise le **calcul du pourcentage** pour remises, pertes produit et proportions dans les mélanges.
- Fixe ton **prix de vente et marge** avec la formule  $\text{prix} = \text{coût} / (1 - \text{marge})$ , puis vérifie la compétitivité.

En appliquant ces règles à chaque service, tu sécurises tes dosages, évites les pertes et assures la rentabilité du salon. Relis toujours tes résultats avant de les valider.

## Chapitre 2 : Proportionnalité et échelles

### 1. Notions de proportionnalité :

#### Définition :

La proportionnalité relie deux grandeurs qui évoluent ensemble selon un même facteur constant. Comprendre cela te permet de doser un produit ou d'adapter un protocole sans refaire tous les calculs à chaque fois.

#### Calcul par produit en croix :

Pour résoudre une règle de trois, multiplie les termes en croix puis divise. C'est rapide et fiable pour convertir dosages, temps ou longueurs, surtout quand tu dois adapter une recette pour 2, 4 ou 10 clients.

#### Exemple de dilution colorante :

Tu veux 60 mL de mélange avec un ratio colorant:oxydant de 1:2. Total des parts 3, chaque part =  $60 \div 3 = 20$  mL. Tu prends 20 mL de colorant et 40 mL d'oxydant.

### 2. Échelles et plans :

#### Comprendre l'échelle :

Une échelle indique la réduction entre réel et dessin, par exemple 1:50 signifie 1 unité sur le plan pour 50 unités réelles. Utilise l'échelle pour prévoir l'implantation d'un poste de travail précis.

#### Calculer taille réelle et dessinée :

Pour convertir, multiplie la longueur dessinée par le dénominateur de l'échelle. Si ton dessin mesure 2 cm en 1:50, la longueur réelle est  $2 \times 50 = 100$  cm, soit 1 mètre sur le mur.

Échelle	1 cm sur le plan	10 cm sur le plan
1:10	10 cm réel	1 m réel
1:25	25 cm réel	2,5 m réel
1:50	50 cm réel	5 m réel
1:100	1 m réel	10 m réel

### 3. Applications métier et cas concret :

#### Proportions pour mélange colorant :

Reprends l'exemple, pour 90 mL avec ratio 1:2, total parts 3, chaque part =  $90 \div 3 = 30$  mL. Tu utilises 30 mL de colorant et 60 mL d'oxydant, toujours mesurer au jaugemètre.

#### Cas concret d'aménagement d'un poste :

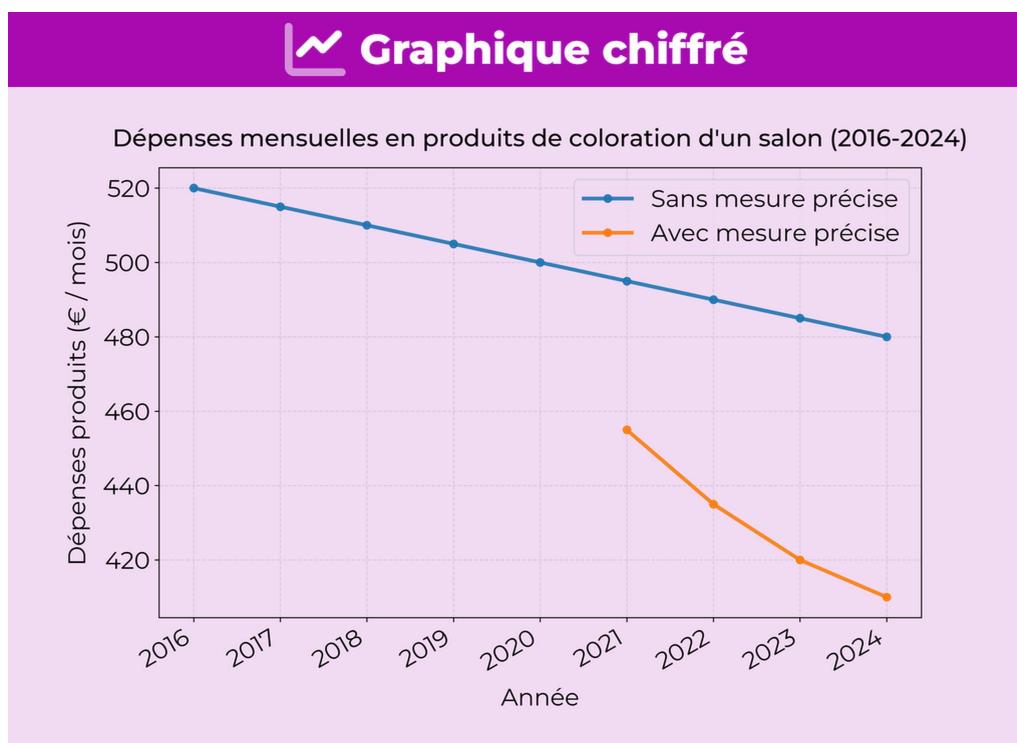
Contexte, tu dois intégrer un nouveau poste sur un mur de 3 m. Étapes, mesurer, dessiner à 1:25, vérifier dégagements et mobilier. Résultat, un plan 1:25 validé avec mesures et liste d'achat chiffrée.

#### Exemple d'aménagement concret :

Tu dessines un poste 120 cm réel en 1:25, sur le plan il fait 4,8 cm. Livrable attendu, un plan A4 au 1:25 avec cotes, une liste de 6 éléments, budget estimé 420 euros.

#### Astuce de stage :

Note toujours le ratio sur le flacon et mesure avec des seringues graduées, cela évite erreurs fréquentes et économies de produit sur 1 mois environ 10 à 20% si tu restes précis.



Tâche	Vérification	Fréquence
Mesurer client	Longueur en cm	À chaque coupe
Calculer dilution	Produit par parts	À chaque mélange
Tracer plan	Échelle correcte	Avant commande
Noter ratio	Sur flacon	Immédiatement

#### Erreurs fréquentes :

Oublier d'additionner correctement les parts, confondre échelle 1:50 avec 1:5, ou ne pas recalculer pour plusieurs clients sont des erreurs classiques, fais une vérification rapide systématique avant application.

### **Pourquoi c'est utile ?**

La maîtrise des proportions te fait gagner du temps, limite les pertes de produits et facilite la communication avec l'équipe et le client, c'est un atout pro apprécié en salon et en TP.

### **i Ce qu'il faut retenir**

La **proportionnalité entre grandeurs** te permet d'adapter dosages, temps ou longueurs sans tout recalculer, grâce à la **règle de trois** et au produit en croix.

- Repère les parts totales, calcule la quantité d'une part, puis répartis sur chaque produit.
- Utilise la **lecture d'une échelle** pour passer du plan au réel, par exemple du 1:25 à la taille sur le mur.
- Note toujours les ratios et mesures pour éviter les **erreurs de calcul courantes** et les pertes de produit.

En maîtrisant ces notions, tu sécurises tes mélanges, prépares des plans fiables et gagnes du temps au salon comme en TP.

## Chapitre 3 : Géométrie plane et dans l'espace

### 1. Droites, segments et angles :

#### Notions de base :

Une droite est infinie, un segment a deux extrémités, un angle mesure l'ouverture entre deux droites. Ces notions servent en coiffure pour tracer des repères nets sur la tête ou le plan de travail.

#### Angles utiles en coiffure :

Les angles fréquents sont  $0^\circ$ ,  $45^\circ$ ,  $90^\circ$  et  $180^\circ$ . En coupe, tenir un angle de  $45^\circ$  crée du dégradé et un angle de  $90^\circ$  donne de l'égalité. Mesure simple avec un gabarit ou un peigne gradué.

#### Exemple d'application d'un angle :

Si tu tiens une mèches à  $45^\circ$  et que tu veux une longueur finale de 20 cm, tire la mèche pour obtenir  $20 \div \cos 45^\circ = 28,3$  cm avant de couper.

### 2. Figures planes et calculs pratiques :

#### Triangles et distances :

Le théorème de Pythagore t'aide pour mesurer diagonales. Par exemple, un miroir de 120 cm par 60 cm a une diagonale  $\sqrt{120^2 + 60^2} = 134,2$  cm, utile pour positionner l'éclairage et éviter les reflets gênants.

#### Circonférence et proportions de la tête :

La circonférence moyenne adulte est autour de 56 à 60 cm. Mesurer la tête permet d'ajuster un bonnet de mise en plis ou un patron de perruque avec précision, et d'éviter des retouches longues en salon.

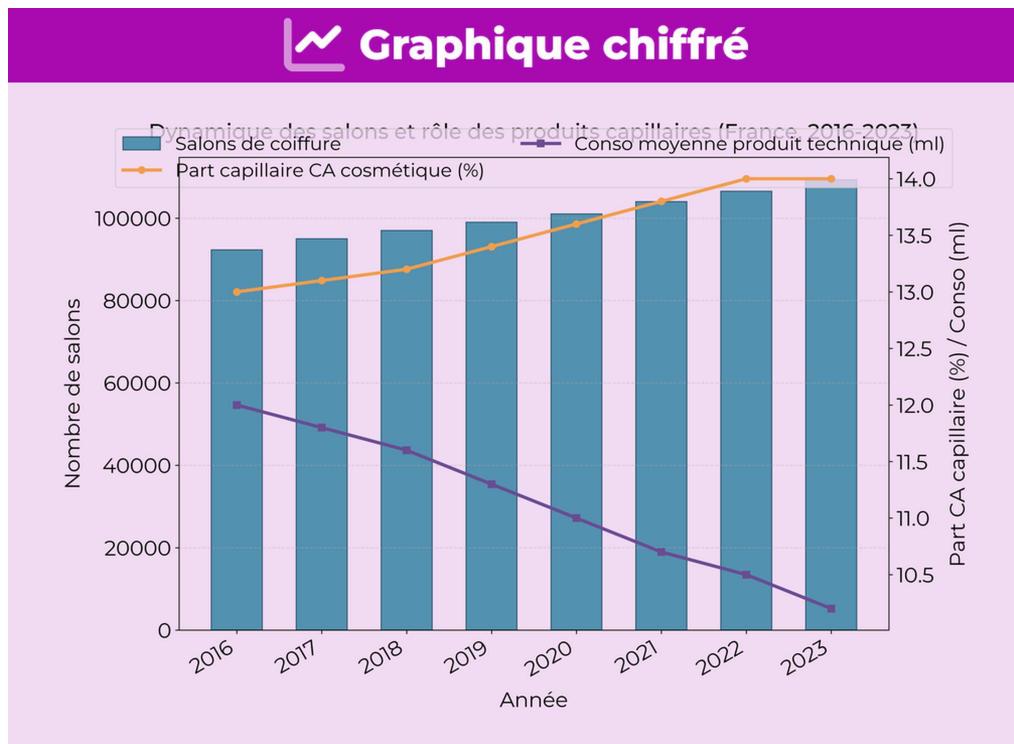
#### Exemple de calcul de circonférence :

Si la mesure au ruban donne 58 cm, pour un élastique qui doit réduire 5% tu calcules  $58 \times 0,95 = 55,1$  cm. Achète un élastique de 55 cm pour un maintien ferme.

Angle	Effet sur la coupe	Exemple chiffré
$45^\circ$	Dégradé doux	Mèche finale 20 cm, longueur avant 28,3 cm
$90^\circ$	Coupe uniforme	Mèche verticale 25 cm = coupe droite 25 cm
$30^\circ$	Effet effilé	Légère réduction de 10% sur la longueur

#### Aires simples et consommation produit :

Connaitre l'aire d'une surface aide à doser un produit. Si tu dois appliquer un masque sur une nuque de forme rectangle 12 cm sur 8 cm, l'aire est  $96 \text{ cm}^2$ , ça aide à répartir 5 ml homogènement.



#### Exemple de dosage :

Pour  $96 \text{ cm}^2$  et  $5 \text{ ml}$  total, application =  $5 \div 96 = 0,052 \text{ ml par cm}^2$ . En pratique, répartis en 4 portions de  $1,25 \text{ ml}$  pour éviter les excès.

### 3. Géométrie dans l'espace et applications métier :

#### Points et coordonnées 3d :

En 3D, un point a trois coordonnées x, y, z. Pour mesurer la distance entre deux points, applique la formule  $\sqrt{((x_2-x_1)^2 + (y_2-y_1)^2 + (z_2-z_1)^2)}$ . C'est utile pour ajuster une prothèse capillaire.

#### Distance pratique entre deux points :

Si un point de la racine est  $P1(0, 0, 0)$  et le sommet  $P2(10, 0, 20)$ , la distance est  $\sqrt{10^2 + 0^2 + 20^2} = \sqrt{500} = 22,4 \text{ cm}$ . Cela t'aide à calculer la longueur utile du support.

#### Exemple d'ajustement de bonnet de perruque :

Contexte: adapter un bonnet pour une cliente avec hauteur crânienne 22,4 cm entre deux repères. Étapes: mesurer, calculer marge 2 cm, coudre. Résultat: bonnet ajusté 24,4 cm. Livrable: bonnet prêt et noté.

#### Volumes simples pour outils :

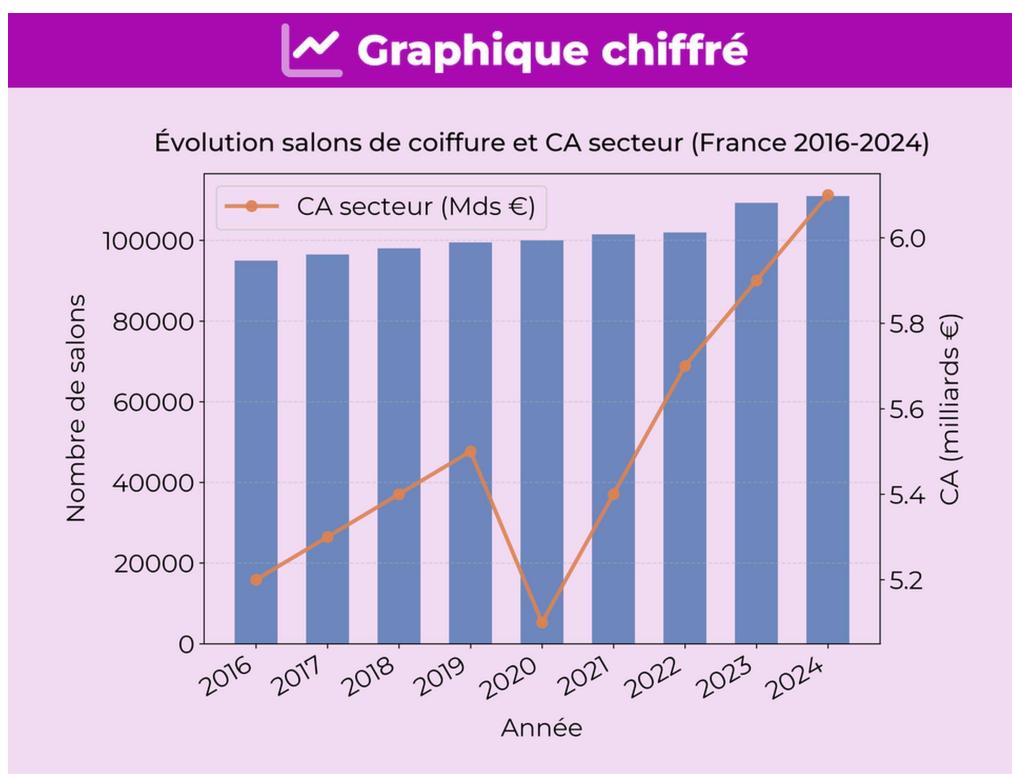
Pour estimer le volume d'un rouleau cylindre, utilise  $V = \pi \times r^2 \times h$ . Un bigoudi de rayon 1,5 cm et hauteur 6 cm a un volume  $42,4 \text{ cm}^3$ , utile pour estimer produit absorbé par bigoudis lors d'une mise en plis.

### Exemple chiffré de volume :

Calcul:  $r = 1,5 \text{ cm}$ ,  $h = 6 \text{ cm}$ ,  $V = \pi \times 1,5^2 \times 6 \approx 42,4 \text{ cm}^3$ . Si chaque bigoudi absorbe 1,5 ml, 10 bigoudis consommeront 15 ml de produit.

### Mini cas concret : pose de mèche bande adhésive :

Contexte: poser 30 bandes pour une cliente couvrant  $300 \text{ cm}^2$  de tête. Étapes: mesurer zones de  $10 \text{ cm}^2$  par bande, répartir 3 bandes par zone. Résultat: couverture uniforme en 45 minutes. Livrable: plan de pose 30 bandes marqué et durée 45 minutes.



### Interprétation métier :

Ces calculs évitent le gaspillage, réduisent le temps en salon de 10 à 20 minutes en moyenne, et garantissent un résultat uniforme. En stage, bien mesurer évite retouches et plaintes clients.

Étape	Action	Livrable attendu
Mesure	Prendre circonférence et repères	Feuille de mesures indiquant valeurs en cm
Calcul	Appliquer formules pour longueur ou volume	Valeurs chiffrées pour coupe et produit
Pose	Suivre le plan géométrique	Prestation finie respectant le plan

### Check-list opérationnelle sur le terrain :

Tâche	Pourquoi	Comment
Mesurer la tête	Ajuster bonnet ou perruque	Ruban souple, noter en cm
Tracer repères	Garantir symétrie	Peigne et crayon effaçable
Calculer dose produit	Éviter gaspillage	Formule ml par cm <sup>2</sup>
Vérifier angles	Homogénéité coupe	Gabarit ou smartphone niveau

### Astuce de stage :

Avant de couper, prends toujours 3 mesures rapides et note-les sur la fiche client, ça te fera gagner 5 à 10 minutes en retouches et évitera les erreurs de proportion.

### Ce qu'il faut retenir

La géométrie t'aide à rendre tes coupes précises et tes dosages efficaces.

- Utilise **angles clés en coupe** (45° pour dégradé, 90° pour uniforme) avec gabarit ou peigne gradué.
- Applique le **théorème de Pythagore** et la circonférence de tête pour placer miroirs, éclairage, bonnets et perruques.
- Calcule l'**aire des zones traitées** pour ajuster la quantité de produit en ml par cm<sup>2</sup>.
- En 3D, sers-toi des **distances entre repères** et du volume des bigoudis pour choisir longueurs et doses.

En notant systématiquement mesures et calculs avant de travailler, tu économises du produit, gagnes plusieurs minutes par cliente et obtiens un résultat plus régulier.

## Chapitre 4 : Statistiques et probabilités simples

### 1. Mesures et représentations :

#### Moyenne, médiane et mode :

La moyenne donne une idée générale, la médiane montre le milieu et le mode indique la valeur la plus fréquente. Ces trois mesures t'aident à comprendre les temps, les prix ou les évaluations clients pour mieux organiser le salon.

#### Graphiques simples :

Les diagrammes en barres et les histogrammes rendent les chiffres visibles, ils montrent par exemple les services les plus demandés sur une semaine. Un graphique prend souvent moins de 2 minutes à lire, utile en réunion d'équipe.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Tu mesures 6 temps de service en minutes : 20, 30, 25, 15, 35, 20. La somme est 145, la moyenne est 145 divisé par 6, soit 24,17 minutes, ce qui aide à planifier rendez-vous.

Client	Temps (minutes)
Client 1	20
Client 2	30
Client 3	25
Client 4	15
Client 5	35
Client 6	20

### 2. Probabilités élémentaires :

#### Définition et calcul :

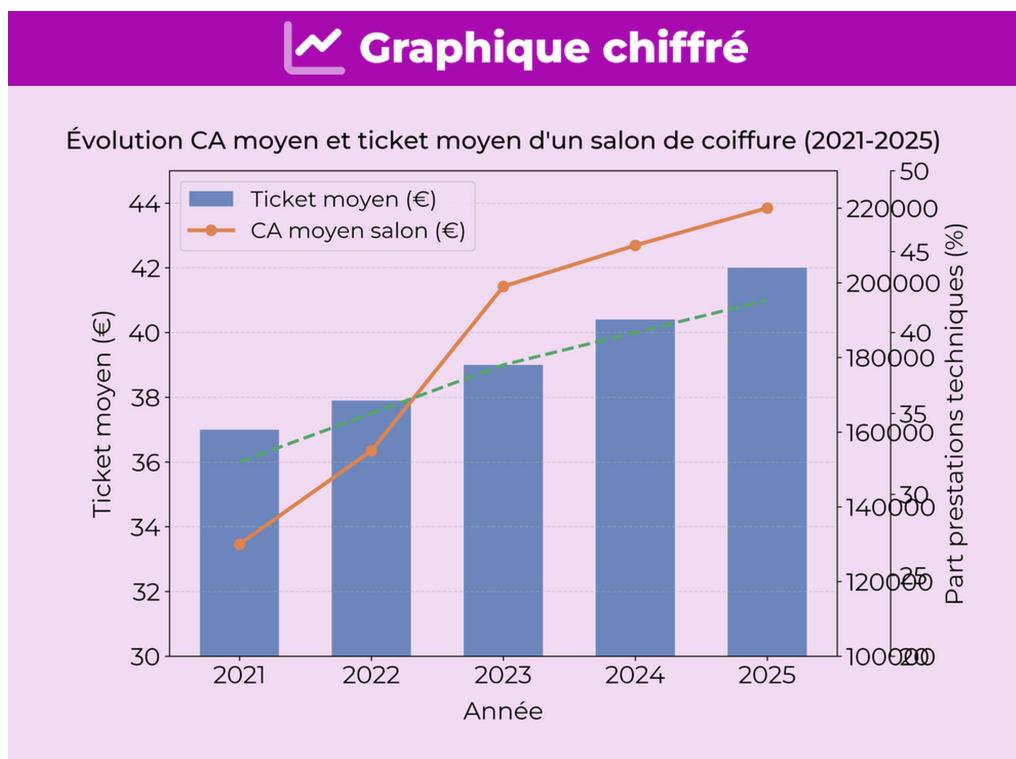
La probabilité d'un événement est le nombre de cas favorables divisé par le nombre de cas possibles. Avec 50 clients en une semaine, si 20 prennent une couleur,  $P(\text{couleur})$  est 20 divisé par 50, soit 0,4 ou 40%.

#### Événements complémentaires et indépendants :

L'événement complémentaire est l'inverse, par exemple  $P(\text{ne pas prendre couleur})$  vaut 60% si  $P(\text{couleur})$  est 40%. Comprendre cela évite de surstocker un produit inutilement, surtout pour des colorations chères.

#### Exemple de probabilité de service :

Sur 100 rendez-vous, 55 sont coiffure simple, 30 sont coloration, 15 sont soins. Les probabilités sont 55%, 30% et 15%. Ces chiffres te servent à calculer la quantité de produit à commander pour 2 semaines.



Service	Nombre	Probabilité
Coiffure simple	55	55%
Coloration	30	30%
Soin	15	15%

### 3. Applications pratiques et mini cas concret :

#### Cas concret - réduction du temps d'attente :

Contexte : salon observe des attentes trop longues, échantillon 50 clients sur 1 semaine. Étapes : mesurer temps d'arrivée à début du soin, calculer moyenne avant et après changement d'organisation, comparer résultats. Livrable : rapport pdf avec tableaux et graphique.

#### Résultats et interprétation :

Résultat chiffré : moyenne avant 12 minutes, après 8 minutes, gain de 4 minutes soit 33% d'amélioration. Interprétation métier : augmentation possible du nombre de rendez-vous programmables par jour, meilleure satisfaction client.

#### Exemple d'étude d'impact :

Après réorganisation, sur 50 clients la somme des temps passe de 600 minutes à 400 minutes. Tu présentes un livrable avec 2 tableaux, un graphique et une recommandation de planification, prêt à l'impression.

Étape	Action chiffrée	Livrable attendu
Mesure initiale	50 clients, total 600 minutes	Tableau des temps
Réorganisation	Réaffectation d'un poste 2 heures/jour	Plan d'action
Mesure finale	50 clients, total 400 minutes	Rapport pdf avec graphique

### Checklist opérationnelle :

Action	Pourquoi
Mesurer 50 clients	Obtenir un échantillon représentatif
Calculer moyenne et médiane	Repérer valeurs atypiques
Estimer probabilités services	Adapter les commandes produit
Comparer avant/après	Mesurer l'impact réel
Rédiger livrable	Présenter preuves aux partenaires

Astuce : garde toujours une feuille avec les temps et les services sur 2 semaines, c'est souvent suffisant pour prendre une décision fiable sur les stocks et l'organisation.

### i Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'apprend à transformer tes données de salon en décisions concrètes.

- Utilise **moyenne, médiane et mode** pour résumer les temps de service et repérer les valeurs atypiques.
- Appuie-toi sur des diagrammes simples pour voir en un coup d'œil les prestations les plus demandées.
- Calcule la **probabilité d'un service** et son complément pour ajuster tes stocks et éviter le surstockage.
- Compare les temps d'attente **avant et après changement** d'organisation sur un échantillon d'environ 50 clients.

Avec quelques calculs et un suivi de deux semaines, tu peux prendre des **décisions fiables sur stocks** et planning, tout en améliorant la satisfaction client.

# Physique-Chimie

## Présentation de la matière :

En Bac Pro Coiffure, la matière **Physique-Chimie appliquée** t'aide à comprendre les produits, les couleurs, le pH, la chaleur et le matériel du salon.

Cette matière conduit à l'épreuve **scientifique et technique**, avec une sous-épreuve de **physique-chimie notée** coefficient 1,5, soit un peu plus de 5 % de la note finale. Tu es évalué en CCF de 1h30 maximum, en 2 temps écrit et pratique, ou en épreuve ponctuelle d'1h lors de l'examen final.

## Conseil :

Pour progresser en **Physique-Chimie de coiffure**, prévois 2 séances de 20 minutes par semaine pour revoir le cours et refaire quelques exercices ciblés, en particulier sur les dilutions, les proportions de mélange et les effets de la chaleur.

Travaille toujours en lien avec le salon et les produits, en te demandant comment pH, oxydant ou chaleur interviennent, un camarade m'a dit que cette habitude lui avait fait gagner plusieurs points.

- Prévois un petit cahier avec les formules clés
- Refais 2 sujets de CCF en conditions calmes avant l'épreuve

## Table des matières

<b>Chapitre 1 :</b> États et transformations de la matière .....	<a href="#">Aller</a>
1. Les états de la matière et leurs caractéristiques .....	<a href="#">Aller</a>
2. Transformations physiques et chimiques .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 :</b> Électricité et circuits simples .....	<a href="#">Aller</a>
1. Notions de base et grandeurs électriques .....	<a href="#">Aller</a>
2. Montages en série et en dérivation .....	<a href="#">Aller</a>
3. Manipulations, mesures et sécurité en salon .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 :</b> Produits chimiques et sécurité d'usage .....	<a href="#">Aller</a>
1. Identifier les risques chimiques .....	<a href="#">Aller</a>
2. Utilisation sûre en salon .....	<a href="#">Aller</a>
3. Stockage, élimination et incidents .....	<a href="#">Aller</a>

## Chapitre 1: États et transformations de la matière

### 1. Les états de la matière et leurs caractéristiques :

#### Solide :

Les solides gardent une forme définie et un volume constant, leurs particules vibrent sur place. En coiffure, un pain de savon ou une barre de cire restent solides jusqu'à fusion sous chauffage doux.

#### Liquide :

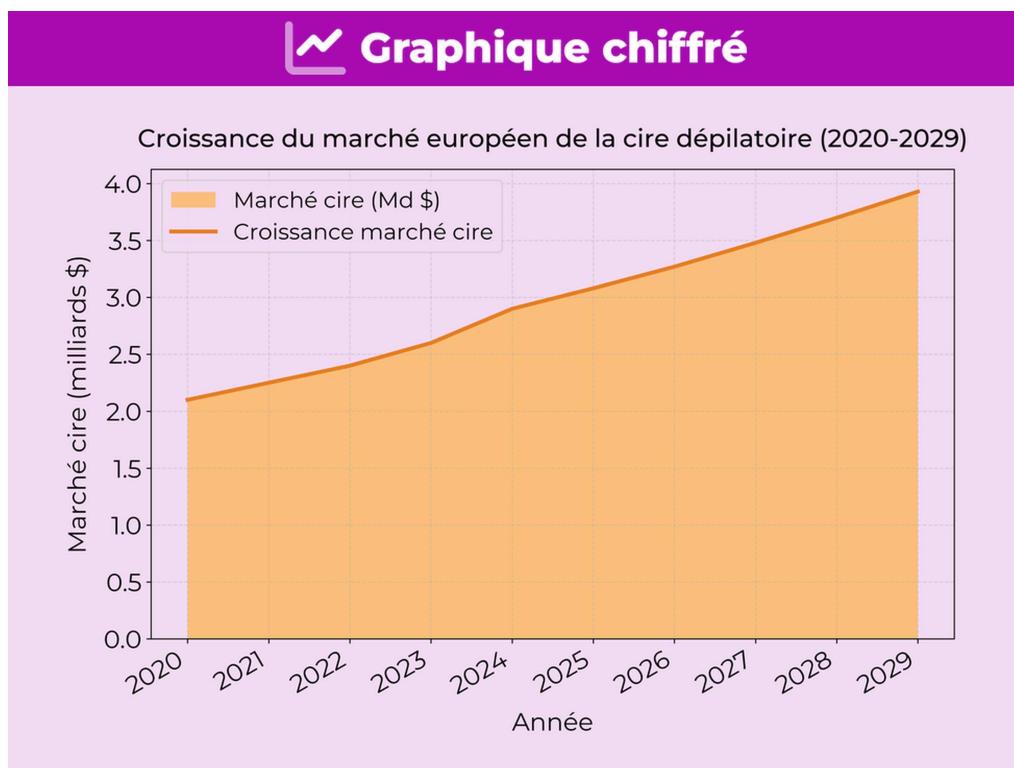
Les liquides prennent la forme du récipient et conservent un volume fixe, leur viscosité varie. Par exemple, un shampooing fluide coule, une crème plus visqueuse adhère mieux sur les doigts.

#### Gazeux :

Les gaz remplissent tout l'espace disponible et sont compressibles, leurs particules sont très éloignées. L'air chauffé par un sèche cheveux est gazeux et transporte aussi de la vapeur d'eau vers l'air ambiant.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En salon, contrôler la température de la cire entre 55°C et 60°C évite la surchauffe et réduit de 30% les retours clients pour brûlures dues à une cire trop chaude.



### 2. Transformations physiques et chimiques :

### **Changements d'état :**

La fusion, la vaporisation et la condensation sont des changements d'état réversibles qui n'altèrent pas la nature des substances. L'eau bout à 100°C à la pression atmosphérique normale, et gèle à 0°C.

### **Réactions chimiques :**

Une réaction chimique modifie la composition des substances et produit des espèces nouvelles. En coiffure, la décoloration est une réaction d'oxydation qui change la couleur du cheveu de façon irréversible.

### **Mesures et formules :**

Pour identifier un matériau, on utilise la densité rho égale à masse divisée par volume, rho =  $m/V$ . Exprime la masse en grammes et le volume en centimètres cubes pour obtenir g/cm<sup>3</sup>.

### **Manipulation courte : mesurer la densité d'une huile capillaire :**

Matériel requis, balance précise 0,01 g, éprouvette graduée 10 ml, pipette, chronomètre. Étapes, peser un flacon vide, remplir 10 ml d'huile, mesurer la masse nette, calculer rho en g/cm<sup>3</sup>.

### **Astuce de stage :**

Étiquette toujours tes échantillons avec la date et ton nom, évite la confusion entre produits proches, et note la température ambiante pour des mesures reproductibles.

### **Mini cas concret :**

Contexte, en fin de TP tu dois caractériser une huile coiffante reçue en stock. Objectif, déterminer la densité pour vérifier la conformité. Temps estimé, 20 minutes pour 1 échantillon.

<b>Mesure</b>	<b>Valeur</b>	<b>Unité</b>
Masse du flacon vide	15,00	g
Masse du flacon + 10 ml huile	25,10	g
Masse nette de l'huile	10,10	g
Volume d'huile prélevé	10,00	cm <sup>3</sup>
Densité calculée rho = $m/V$	1,01	g/cm <sup>3</sup>

Interprétation, une densité de 1,01 g/cm<sup>3</sup> situe l'huile très proche de l'eau, ce qui peut indiquer un émulsifiant ou une formulation légère. Livrable attendu, un rapport d'une page reprenant mesures et conclusion chiffrée.

<b>Étape</b>	<b>Action</b>
Préparation	Nettoyer et tarer la balance

Mesure	Prélever 10 ml et peser avec précision
Calcul	Appliquer $\rho = m/V$ et arrondir à deux décimales
Rédaction	Remplir le rapport, indiquer la température et la date
Nettoyage	Rincer le matériel et ranger proprement

Erreur fréquente, oublier de tarer la balance entraîne une densité faussement élevée ou basse. Astuce, note toujours la température ambiante car  $\rho$  peut varier légèrement entre 20°C et 25°C.

### Ce qu'il faut retenir

Tu dois connaître les **états solide, liquide, gazeux** : forme fixe pour le solide, volume fixe pour le liquide, expansion totale pour le gaz.

- En coiffure, savon et cire solides fondent sous chaleur modérée, tandis que shampooing et crèmes illustrent des viscosités liquides variées.
- Les **changements d'état réversibles** (fusion, vaporisation, condensation) ne modifient pas la nature, contrairement aux **réactions chimiques irréversibles** comme la décoloration.
- Le **calcul de la densité**  $\rho = m/V$  repose sur une masse nette fiable, un volume précis et une balance correctement tarée.

En stage, étiquette toujours tes échantillons, note la température et applique rigoureusement les étapes de mesure pour garantir des résultats fiables et exploitables.

## Chapitre 2 : Électricité et circuits simples

### 1. Notions de base et grandeurs électriques :

#### **Courant électrique :**

Le courant, noté  $I$ , mesure le flux d'électrons en ampères, abrégé A. Dans un fil, 1 A correspond à environ  $6,24 \cdot 10^{18}$  électrons passant par une section chaque seconde.

#### **Tension électrique :**

La tension, notée  $V$ , est la différence de potentiel entre deux points. On la donne en volts, V. Par exemple, une prise secteur fournit environ 230 V en France, attention en salon.

#### **Résistance et loi d'ohm :**

La résistance, notée  $R$  et exprimée en ohms,  $\Omega$ , limite le courant. La loi d'Ohm relie  $V$ ,  $I$  et  $R$  par  $V = R \cdot I$ , utile pour calculer des valeurs pratiques et dimensionner un circuit.

#### **Exemple d'application :**

Un petit fer à lisser consomme 0,9 A sous 230 V, donc sa résistance équivalente vaut  $R = V / I \approx 255 \Omega$ , ce qui aide à comprendre l'effet chauffant.

### 2. Montages en série et en dérivation :

#### **Caractéristiques d'un montage en série :**

Les composants se suivent, le courant est identique partout, l'intensité  $I$  est la même. Les tensions se partagent,  $V$  totale égale somme des tensions aux bornes de chaque élément.

#### **Caractéristiques d'un montage en dérivation :**

Les composants sont parallèles, chaque branche reçoit la même tension. Les courants se répartissent, l'intensité totale est la somme des intensités de chaque branche.

#### **Puissance électrique :**

La puissance  $P$ , en watts W, se calcule par  $P = V \cdot I$ . Pour un sèche-cheveux consommant 1 500 W sous 230 V, l'intensité est  $I = P / V \approx 6,5$  A, important pour vérifier les disjoncteurs.

#### **Exemple de calcul :**

Si deux résistances identiques de  $100 \Omega$  sont en série,  $R$  totale =  $200 \Omega$ . Sous 9 V,  $I = 9 / 200 = 0,045$  A, soit 45 mA, courant faible mais mesurable avec un multimètre.

### 3. Manipulations, mesures et sécurité en salon :

#### **Matériel et précautions :**

Prends un multimètre, une pile 9 V, des résistances de 10 à 220  $\Omega$ , des fils et une breadboard. Débranche les appareils coiffure avant toute intervention et vérifie la prise avec ton tuteur en stage.

#### **Montage et mesures de base :**

Monter un circuit simple avec une pile et une résistance, mesurer la tension aux bornes et le courant qui traverse la résistance. Note les valeurs et compare avec la loi d'Ohm pour vérifier la cohérence.

#### **Interprétation des résultats :**

Si la tension mesurée diffère de la pile, c'est souvent une mauvaise connexion ou une pile faible. Une intensité plus élevée que prévue peut indiquer une résistance défectueuse ou un court-circuit, agis prudemment.

#### **Exemple d'expérience :**

Mesure d'une résistance annoncée 100  $\Omega$  avec une pile 9 V. Tu mesures  $V = 9,0$  V aux bornes et  $I = 0,089$  A,  $R$  calculée =  $9,0 / 0,089 \approx 101$   $\Omega$ . Résultat cohérent.

Élément mesuré	Valeur mesurée	Unité
Tension pile	9,0	V
Résistance nominale	100	$\Omega$
Courant mesuré	0,089	A
Puissance dissipée	0,80	W

#### **Mini cas concret - diagnostic d'un sèche-cheveux :**

Contexte, un salon signale une coupure fréquente du sèche-cheveux de 2 000 W. Étapes, mesurer la prise, mesurer l'intensité en marche, vérifier la résistance chauffante si possible. Résultat, intensité mesurée 8,7 A sous 230 V, proche du calcul.

Livrable attendu, un rapport de contrôle d'une page contenant les mesures chiffrées, l'estimation de l'intensité, la comparaison avec la puissance nominale, et une recommandation d'action pour le salon.

#### **Exemple d'interprétation :**

Si tu constates  $I$  mesurée  $> 10$  A avec 230 V pour un appareil annoncé 2 000 W, cela suggère un problème. Propose soit une réparation, soit le remplacement pour éviter un risque électrique et un arrêt fréquent.

#### **Check-list opérationnelle avant intervention :**

Contrôle	Action à réaliser
----------	-------------------

Sécurité électrique	Débrancher l'appareil avant mesure
État du cordon	Vérifier l'isolement et l'absence de coupures
Mesure tension	Contrôler la prise avec le multimètre
Mesure intensité	Mesurer en mode ampèremètre selon notice
Rédaction du rapport	Note les chiffres, détaille la recommandation

### Exemple d'astuce de stage :

Demandes toujours l'accord du responsable avant de mesurer sur un appareil en service, et note la date, l'heure et les valeurs pour ton rapport, cela aide lors du suivi technique.

### Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'apprend à comprendre et contrôler l'électricité des appareils de coiffure.

- Le **courant électrique I** mesure le flux d'électrons, la tension V leur différence de potentiel, reliés à la résistance R par **la loi d'Ohm  $V = R \cdot I$** .
- En série, le courant est identique et les tensions s'additionnent; en dérivation, la tension est la même et **les courants se partagent**.
- La puissance  $P = V \cdot I$  sert à vérifier qu'un appareil ne dépasse pas **les limites des disjoncteurs**.
- Avec un multimètre, tu montes un petit circuit, compares mesures et calculs, puis poses un diagnostic sécurisé sur un sèche-cheveux.

En appliquant ces règles et la check-list sécurité, tu peux mesurer, interpréter les écarts et proposer réparation ou remplacement d'un appareil.

## Chapitre 3 : Produits chimiques et sécurité d'usage

### 1. Identifier les risques chimiques :

#### Étiquettes et pictogrammes :

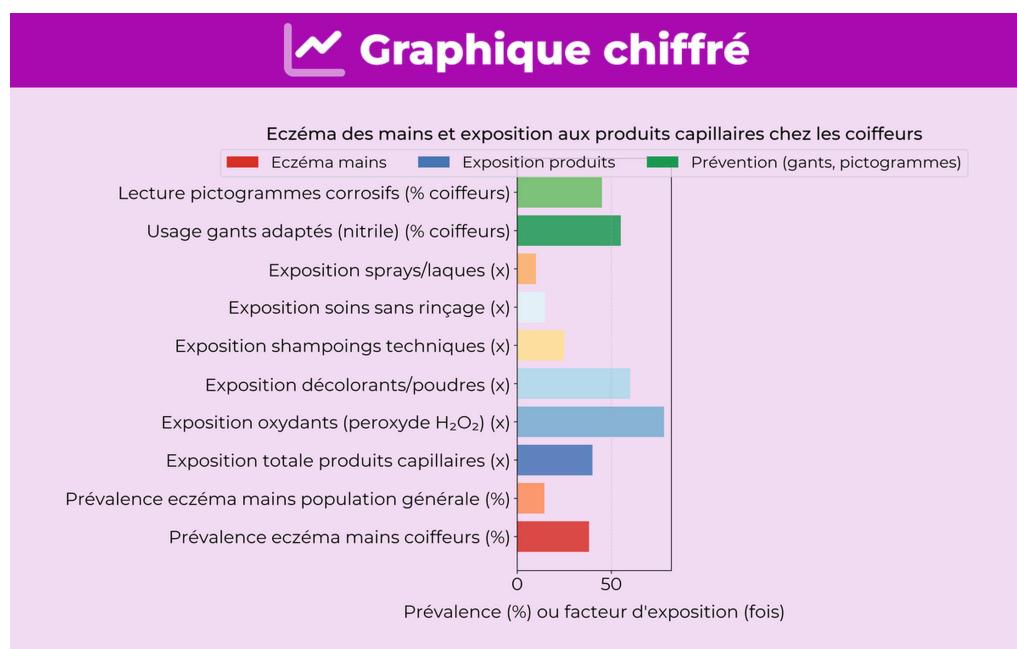
Apprends à lire les étiquettes, repère les pictogrammes CLP comme corrosif, irritant, produit oxydant ou toxique. Ces signes t'aident à choisir les protections et à anticiper le risque avant l'application.

#### Fiches de données de sécurité :

La fiche de données de sécurité te donne la composition, les dangers, les mesures de premiers secours et le stockage. Vérifie la rubrique 4 pour les premiers secours et la rubrique 7 pour le stockage.

#### Exemple d'étiquette :

Un développeur 20 vol affiche un pictogramme corrosif, mentionne H314 pour brûlures graves, et conseille le port de gants nitrile. Note ces éléments avant toute manipulation.



Produit	Danger principal	Équipement recommandé	Stockage
Développeur 20 vol	Corrosif et irritant	Gants nitrile, lunettes	Fermé, tempérée, hors soleil
Poudre décolorante	Poudre irritante, inhalation	Masque, gants, ventilation	Bocal fermé, sec
Coloration permanente	Allergène potentiel	Gants, test de sensibilité	Original, température ambiante

Shampooing acidifiant	Irritant léger pour les yeux	Lunettes en cas d'éclaboussures	Fermé, à l'écart des oxydants
-----------------------	------------------------------	---------------------------------	-------------------------------

## 2. Utilisation sûre en salon :

### Préparation et dilution :

Respecte toujours la notice fabricant pour les ratios, souvent 1:1 ou 1:2. Pour réduire une solution, utilise la formule  $V1 = (C2 \times V2) \div C1$ , en privilégiant les produits prévus.

### Équipement de protection individuelle :

Porte des gants nitrile, lunettes si projection possible, et un tablier. Change tes gants toutes les 2 prestations si sales, et jette les linges imbibés dans un sac fermé.

### Ventilation et temps d'exposition :

Assure une ventilation naturelle ou mécanique, limite le temps de pause à 45 minutes pour une décoloration, et fais un test mèche pour mesurer le niveau de décoloration toutes les 5 à 10 minutes.

### Astuce organisation :

Prépare des dosettes de 30 mL et une balance pour éviter le gaspillage, cela te fera gagner 10 à 15 minutes par séance et limitera les erreurs de mélange.

## 3. Stockage, élimination et incidents :

### Stockage sécurisé :

Garde les produits dans leur emballage d'origine, à l'abri de la chaleur et du soleil, avec une température idéale inférieure à 25 °C. Respecte la durée d'utilisation indiquée par le fabricant.

### Élimination des déchets :

Place les restes et chiffons contaminés dans des sacs clairement identifiés pour déchets chimiques. Organise une collecte avec ton prestataire au moins 1 fois par mois, selon la quantité produite.

### Réaction en cas d'accident :

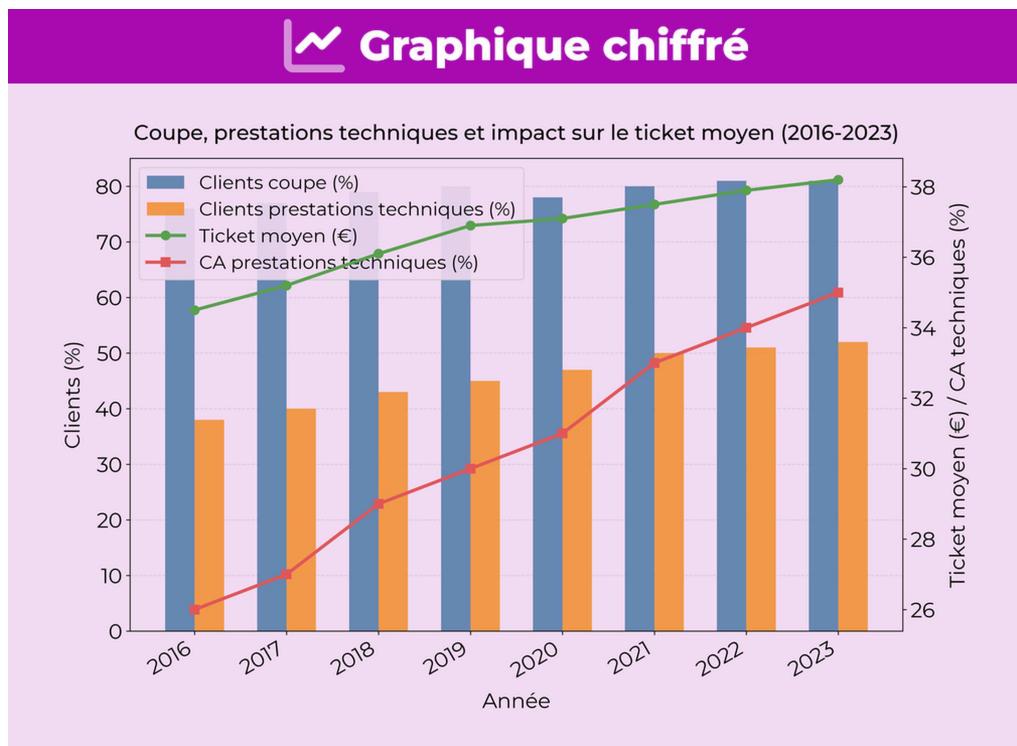
En cas de contact cutané, rince 15 minutes à l'eau tiède, enlève les vêtements contaminés, et consulte un médecin si irritation persiste. Pour projection oculaire, rince 15 minutes et appelle les urgences.

### Exemple d'incident géré :

Un élève a renversé 30 mL de développeur sur la paillasse, il a rincé 15 minutes, mis le produit contaminé en sac, et noté l'incident sur la fiche de sécurité.

### Mini cas concret – décoloration balayage :

Contexte : cliente demande un balayage pour gagner 3 niveaux. Tu choisis poudre décolorante et développeur 9% en ratio 1:2. Prépare 30 g de poudre et 60 mL de développeur.



#### Étapes :

1. Test mèche 5 minutes, puis vérification toutes les 5 minutes.
2. Application section par section.
3. Rinçage et neutralisation avec shampoing pH 4,5 après 35 minutes de pause.

#### Résultat et livrable attendu :

Résultat : lift de 3 niveaux en 35 minutes. Livrable : fiche technique comprenant quantités exactes (30 g, 60 mL), temps de pose 35 minutes, pH mesuré avant et après, et photos avant/après.

#### Check-list opérationnelle avant chaque prestation :

Vérification	Action
Test de sensibilité	Réaliser 48 heures avant
Matériel prêt	Dosettes, balance, gants
Ventilation	Fenêtre ou extraction active
Fiche produit consultée	Vérifier SDS et pictogrammes
Temps de pause planifié	Note minute de début et fin

Petit souvenir de stage, je me suis fait surprendre par une odeur forte une fois, ça m'a appris à toujours vérifier la ventilation avant de commencer.

## **Ce qu'il faut retenir**

Ce chapitre t'aide à manipuler les produits chimiques de coiffure en sécurité, du diagnostic au rangement.

- Apprends à **lire les pictogrammes CLP** et la fiche de données de sécurité pour dosages, formule de dilution et premiers secours.
- Assure le **port systématique des gants**, lunettes si besoin, tablier, et change les gants dès qu'ils sont souillés.
- Ventile le salon, **respecte les temps de pose** et contrôle régulièrement la décoloration sur mèche.
- Prévois le **stockage en emballage d'origine**, la collecte des déchets chimiques et connais les gestes de rinçage 15 minutes en cas d'accident.

En suivant ces réflexes, tu protèges ta santé, celle de tes clients et tu travailles avec une organisation plus fluide et professionnelle.

# Économie-Gestion

## Présentation de la matière :

En Bac Pro Coiffure, la matière **Économie-Gestion au Bac Pro Coiffure** t'aide à comprendre comment fonctionne un salon. Tu y vois l'entreprise, les clients, les charges, les salaires et la fixation des prix.

Cette matière conduit à l'épreuve **d'économie-gestion écrite**, en général une épreuve ponctuelle de 2 heures, coefficient 1. Un camarade m'a dit que **comprendre son bulletin de paie** grâce au cours l'avait rassuré avant son premier contrat. Cela pèse environ 3 % de la note finale.

## Conseil :

Pour réussir **Économie-Gestion en coiffure**, travaille un peu après chaque cours. En 10 minutes, relis ton cahier et clarifie 2 ou 3 notions que tu trouves encore floues.

Prépare des **fiches de révision efficaces** avec définitions, formules de calcul de prix et 1 exemple chiffré. La semaine précédant l'épreuve, révise 3 fiches par jour calmement.

Le jour de l'écrit, repère d'abord les documents importants. Garde environ 25 minutes pour les calculs et 15 minutes pour relire et corriger, afin de rendre une copie claire et soignée.

## Table des matières

<b>Chapitre 1</b> : Rôles et fonctions de l'entreprise .....	<a href="#">Aller</a>
1. Rôles et finalités .....	<a href="#">Aller</a>
2. Fonctions internes et indicateurs .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2</b> : Statuts juridiques et environnement économique .....	<a href="#">Aller</a>
1. Statuts juridiques et choix pour ton salon .....	<a href="#">Aller</a>
2. Charges, fiscalité et calculs économiques .....	<a href="#">Aller</a>
3. Environnement économique et adaptation du salon .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3</b> : Gestion simple des ressources et des coûts .....	<a href="#">Aller</a>
1. Gestion des stocks et ressources .....	<a href="#">Aller</a>
2. Calcul des coûts et fixation des prix .....	<a href="#">Aller</a>
3. Pilotage simplifié et astuces .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4</b> : Communication et comportements professionnels .....	<a href="#">Aller</a>
1. Communication verbale et non verbale .....	<a href="#">Aller</a>
2. Relation client et fidélisation .....	<a href="#">Aller</a>
3. Comportement professionnel et éthique .....	<a href="#">Aller</a>

# Chapitre 1: Rôles et fonctions de l'entreprise

## 1. Rôles et finalités :

### Définition :

L'entreprise est une organisation qui produit des biens ou des services pour répondre à un besoin et générer un revenu. Elle combine ressources humaines, techniques et financières pour fonctionner efficacement.

### Objectifs économiques :

L'objectif est de réaliser un chiffre d'affaires suffisant pour couvrir les coûts, investir et dégager un bénéfice. Je me souviens qu'une mauvaise promotion en stage a réduit notre marge de 8%.

### Objectifs sociaux :

L'entreprise offre aussi un cadre de travail, des emplois et une valeur sociale. Elle formalise des règles, des horaires et des salaires pour assurer la sécurité et la motivation.

### Exemple d'organisation d'une entreprise :

Un salon de coiffure de quartier emploie 2 personnes, propose coupes et colorations, et organise 90% des rendez-vous via la réservation en ligne pour optimiser le flux client.

## 2. Fonctions internes et indicateurs :

### Production ou prestation :

C'est la réalisation du service, par exemple une coupe, une coloration ou un soin. Chaque prestation a un coût matière et un temps de travail qui influent sur le prix.

### Commerciale et relation client :

La fonction commerciale attire et fidélise la clientèle, par le marketing, le service et la relation. Un bon accueil peut augmenter le panier moyen de 10% à 15%.

### Finance et gestion :

La fonction finance suit les recettes et dépenses, prépare les budgets et calcule les marges. Ces indicateurs guident les décisions sur prix, promotions et embauches futures.

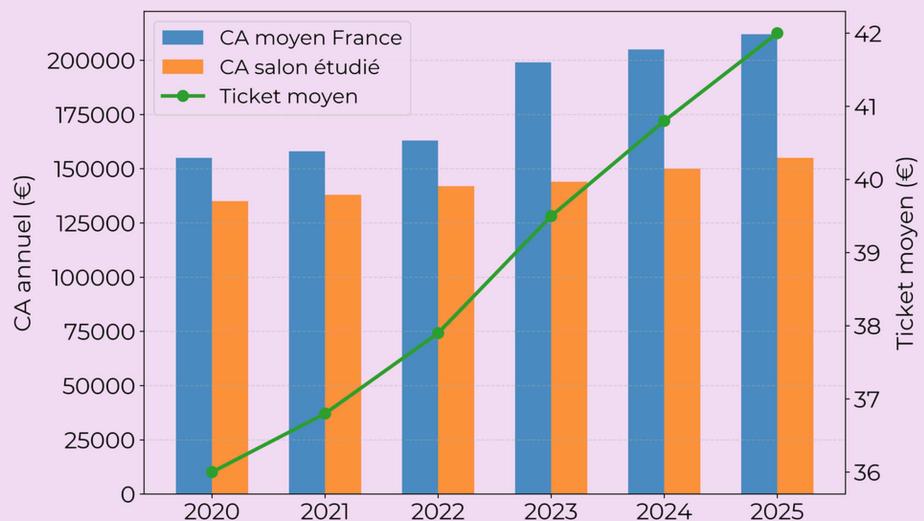
- Calculer chiffre d'affaires, somme des ventes sur 1 mois.
- Estimer coût variable, matières et consommables, souvent 20% à 40% du CA.
- Déterminer marge brute = CA - coût variable, marge nette = marge brute - charges fixes.

### Exemple concret :

Contexte: salon 3 postes, 2 salariés, chiffre d'affaires mensuel 12 000 euros. Étapes: calculer coûts variables 30% du CA, déduire charges fixes 4 000 euros. Résultat: profit mensuel 4 400 euros. Livrable: budget mensuel et fiche prix.

## Graphique chiffré

Évolution CA moyen et ticket moyen des salons de coiffure



Indicateur	Formule	Valeur exemple
Chiffre d'affaires mensuel	Somme des ventes	12 000 euros
Coût variable	Pourcentage du CA	3 600 euros (30% du CA)
Marge brute	CA – coût variable	8 400 euros
Charges fixes	Loyer, salaires, assurances	4 000 euros
Résultat net	Marge brute – charges fixes	4 400 euros

Interprétation: Une marge nette de 37% signifie que pour 100 euros vendus, 37 euros restent après coûts et charges, ce qui permet d'investir, salarier correctement ou mettre en place promotions ciblées.

Tâche	Pourquoi
Vérifier les prix	S'assurer que la marge couvre les charges
Calculer coût matière	Connaître le coût réel de chaque prestation
Suivre rendez-vous	Optimiser le taux d'occupation et le CA
Mettre à jour fiche produit	Savoir quelle prestation rapporte le plus
Suivre trésorerie	Anticiper les périodes creuses et payer les factures

## **Ce qu'il faut retenir**

Une entreprise produit des biens ou services pour satisfaire un besoin et générer un revenu. Elle a un **rôle économique et social** : créer de la valeur, des emplois et un cadre de travail structuré.

- Tu surveilles le **chiffre d'affaires, coûts et marges** pour vérifier que chaque prestation reste rentable.
- Les **fonctions clés internes** : production, commercial/relation client, finance-gestion, agissent ensemble pour la performance.
- Exemple du salon : réservation en ligne, calcul des coûts variables, marges et résultat net pour fixer les prix.

En résumé, si tu comprends ces indicateurs et ces fonctions, tu peux piloter l'entreprise, ajuster les prix et décider des investissements.

## Chapitre 2 : Statuts juridiques et environnement économique

### 1. Statuts juridiques et choix pour ton salon :

#### **Micro-entreprise et entreprise individuelle :**

La micro-entreprise est simple et rapide à créer, idéale si tu démarres seul et que tu vises un chiffre d'affaires inférieur à 72 600 € par an pour les prestations. Les charges sociales sont calculées en pourcentage du chiffre d'affaires.

#### **Société : SARL, EURL, SAS, SASU :**

Créer une société protège ton patrimoine personnel mieux qu'une entreprise individuelle, mais la gestion administrative et les coûts de création sont plus lourds, souvent entre 800 € et 1 800 € au démarrage.

#### **Exemple de choix :**

Un coiffeur qui veut embaucher 1 salarié préfère souvent l'EURL ou la SASU pour séparer ses revenus personnels des engagements professionnels.

### 2. Charges, fiscalité et calculs économiques :

#### **Charges fixes et variables :**

Les charges fixes regroupent le loyer, assurance, abonnements et amortissements, souvent 1 200 € à 4 000 € par mois selon la zone. Les charges variables sont produits, colorations et électricité par prestation.

#### **Calcul de la marge et point mort :**

Pour fixer un prix rentable, calcule coût matière par prestation, coût horaire de travail, puis ajoute une marge pour couvrir les charges et dégager un salaire. Ce calcul te donne le nombre de clients nécessaire par mois.

#### **Exemple d'optimisation d'un processus de production :**

Si ton coût matière moyen est 5 €, coût main d'œuvre 12 € par prestation, et charges fixes mensuelles 2 400 €, en vendant la prestation 35 €, tu dois réaliser environ 80 prestations par mois pour atteindre ton point mort.

Élément	Valeur	Remarque
Coût matière moyen par prestation	5 €	Shampooing, produit coloration
Coût main d'œuvre estimé	12 €	Basé sur salaire et temps passé
Charges fixes mensuelles	2 400 €	Loyer, assurance, abonnements
Prix de vente moyen	35 €	Service coupe ou coloration simple

Prestations nécessaires pour point mort	80 prest./mois	(2400 € / (35 € - 17 €))
-----------------------------------------	----------------	--------------------------

### 3. Environnement économique et adaptation du salon :

#### Concurrence locale et positionnement :

Analyse 2 à 3 salons autour de toi, regarde leurs prix, horaires et services. Propose une offre différenciante, par exemple services express à 18 € ou forfaits fidélité, pour capter une clientèle précise.

#### Aides, accompagnement et réglementation :

Renseigne-toi sur les aides régionales, les exonérations pour création et la réglementation hygiène. Selon l'INSEE, environ 88 000 entreprises de coiffure existent, ce qui montre l'importance d'un positionnement clair.

#### Exemple de mini cas concret :

Contexte : Ouverture d'un salon en zone urbaine, charges fixes 2 800 €/mois, objectif salaire 2 000 €/mois. Étapes : choisir statut EURL, établir prix moyen 40 €, recruter 1 employé à mi-temps.

#### Résultat et livrable attendu :

Résultat : besoin de 110 prestations par mois pour couvrir charges et salaire. Livrable : tableau de flux mensuel chiffré, prévision de trésorerie sur 12 mois et plan de prix détaillé.

#### Astuce stage :

Demande toujours le détail des charges lors du stage en salon, note les prix réels et le temps passé par prestation, ces chiffres te serviront pour ton propre prévisionnel.

#### Checklist opérationnelle :

- Vérifie le chiffre d'affaires prévisionnel et calcule le point mort.
- Choisis un statut adapté selon risque et protection du patrimoine.
- Estime charges fixes et variables tous les mois.
- Mets en place un tarif miroir pour test sur 1 mois.
- Garde un tableau de trésorerie simple sur 12 mois.

#### i Ce qu'il faut retenir

Pour ton salon, tu choisis entre **micro-entreprise simple** (seul, petits revenus) et **forme sociétaire protectrice** (EURL, SASU) si tu embauches ou veux séparer ton patrimoine.

- Identifie clairement **charges fixes et variables** pour construire tes tarifs.
- Calcule ton **point mort mensuel** : prix – coûts = marge qui couvre les charges.
- Observe la concurrence locale pour définir un positionnement et des offres différenciantes.
- Profite des aides, exonérations et accompagne-toi d'outils : prévisionnel, tableau de trésorerie, suivi des prix et temps par prestation.

En résumé, choisir le bon statut, maîtriser tes coûts et adapter ton offre au marché te permet de fixer des prix rentables et d'assurer la viabilité de ton salon sur 12 mois et plus.

## **Chapitre 3 : Gestion simple des ressources et des coûts**

### **1. Gestion des stocks et ressources :**

#### **Inventaire et rotation :**

Fais un inventaire rapide chaque semaine pour repérer les produits ouverts, les dates d'ouverture et les références lentes. Ça évite le gaspillage surtout sur les colorations et traitements coûteux.

#### **Seuils de réapprovisionnement et commandes :**

Calcule un point de commande simple, par exemple consommation moyenne 3 unités par jour, délai de livraison 7 jours, stock de sécurité 5 unités, point de commande =  $3 \times 7 + 5 = 26$  unités.

#### **Suivi des consommables et matériel :**

Note l'âge des outils électriques et prévois une maintenance tous les 6 mois. Garde un tableau des garanties et change les filtres ou buses avant panne pour éviter des réparations coûteuses.

#### **Exemple d'optimisation d'un processus de production :**

En réorganisant l'enchaînement des prestations, on réduit l'ouverture de produits par service, passant de 1,2 à 1,0 ouverture par prestation, économie matière estimée 10% mensuelle.

### **2. Calcul des coûts et fixation des prix :**

#### **Calcul du coût matière par prestation :**

Compte le nombre de doses par prestation, multiplie par le prix unitaire. Exemple coupe shampooing : 1 dose à 0,50 €, coût matière = 0,50 €. Fais ce calcul pour chaque service courant.

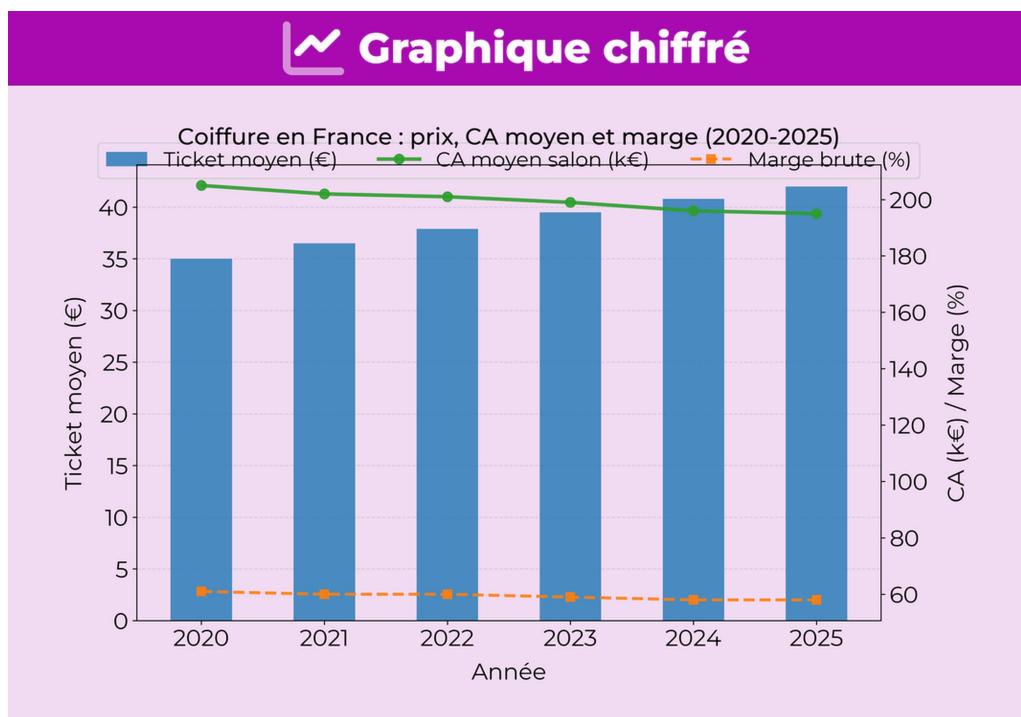
#### **Calcul du coût horaire et prix de revient :**

Estime le coût horaire du salon, par exemple salaire chargé 12 € par heure, temps prestation 0,5 heure, coût main d'œuvre = 6 €. Prix de revient = coût matière + coût main d'œuvre.

#### **Interpréter la marge et fixer le prix :**

Si prix payé par le client = 15 €, coût total = 6,50 €, marge brute = 8,50 €. Taux de marge =  $8,50 \div 15 = 56\%$ , tu sais si le service est rentable et ajustable.

## Graphique chiffré



Élément	Valeur	Interprétation
CA mensuel	12 000 €	Permet d'évaluer le niveau d'activité moyen du salon
Coût matière moyen par prestation	3,50 €	Indicateur à réduire pour améliorer la marge
Marge brute moyenne	60 %	Bon indicateur pour voir si les prix couvrent les coûts
Panier moyen	28 €	Indique la dépense moyenne par client et guide les offres

### 3. Pilotage simplifié et astuces :

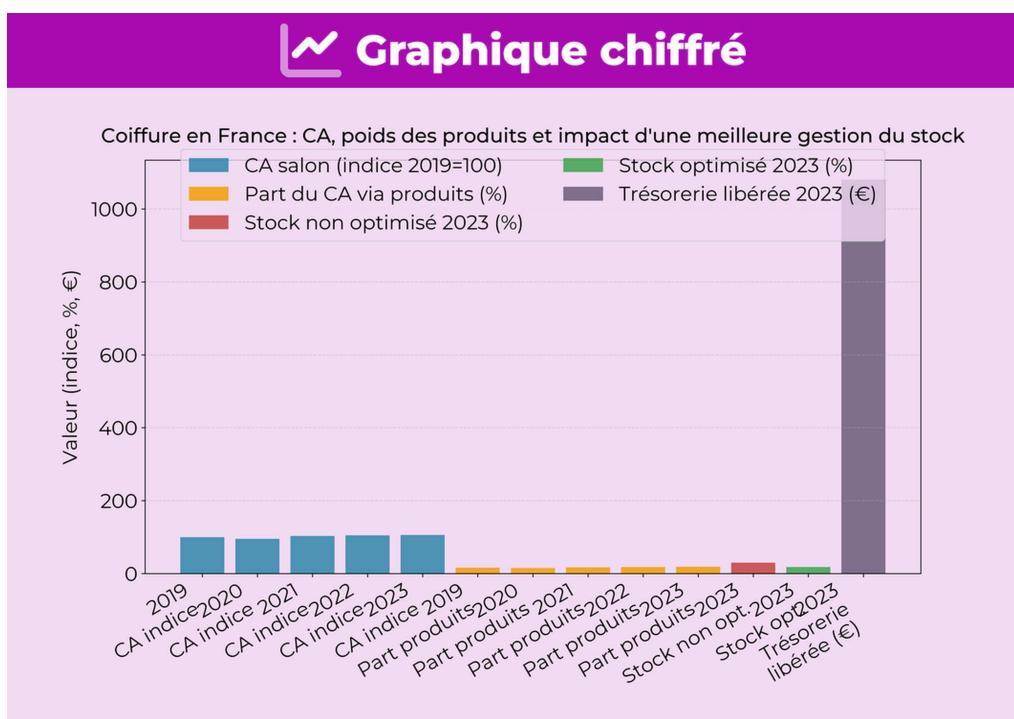
#### Budgétisation mensuelle simple :

Prévois un budget mensuel avec postes principaux : achats produits, salaires, loyers, charges variables. Compare prévisionnel et réalisé chaque fin de mois pour ajuster commandes et planning.

#### Mini cas concret :

Contexte : petit salon avec CA 9 000 € par mois, stock valeur 2 500 €. Étapes : audit 2 semaines, mise en FIFO, révision commandes, négociation fournisseur -10 %. Résultat : stock réduit 20% et trésorerie améliorée de 500 €.

## Graphique chiffré



### Livrable attendu :

Un fichier tableur listant références, stock minimum, point de commande, coût par unité et calcul de marge par prestation. Ce fichier doit montrer une réduction de stock et une augmentation de marge chiffrée.

### Erreurs fréquentes et astuces de terrain :

Erreur fréquente : commander en urgence sans comparer prix, tu paies plus. Astuce : centralise 1 fois par mois toutes les commandes et négocie quantités pour obtenir 2 à 10 % de remise selon fournisseur.

### Astuce pratique :

Utilise un simple tableau papier ou un tableur avec 5 colonnes pour suivre ouverture produit, consommation par prestation, stock, point de commande et fournisseur, tu gagnes 1 à 2 heures par semaine.

- Vérifie le stock chaque semaine et note les dates d'ouverture
- Calcule le coût matière par prestation pour 10 services courants
- Fixe un stock minimum et respecte le point de commande
- Fais un rapport mensuel CA, marge, panier moyen
- Négocie une remise dès 2 commandes groupées

### i Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'apprend à piloter simplement stocks, coûts et marge de ton salon.

- Fais un **inventaire hebdomadaire rapide** et applique le FIFO pour limiter les pertes produits.
- Fixe un **point de commande clair** avec stock mini, sécurité et délais fournisseurs.
- Calcule pour chaque service le **coût matière et main d'oeuvre** afin de vérifier la rentabilité.
- Utilise un tableur unique pour **suivre stock et marges** et préparer ton budget mensuel.

En combinant contrôle du stock, calcul des coûts et négociation de remises, tu réduis le capital immobilisé, gagnes du temps et améliores durablement ta trésorerie.

## Chapitre 4 : Communication et comportements professionnels

### 1. Communication verbale et non verbale :

#### **Bases de la communication :**

Savoir parler clair et adapter ton vocabulaire au client est essentiel. Utilise des phrases courtes, confirme la demande et reformule pour éviter les malentendus, surtout avec des clients pressés.

#### **Accueil et prise en charge :**

L'accueil doit durer environ 2 à 3 minutes. Souris, présente-toi, demande les attentes et propose le temps estimé pour la prestation, par exemple 45 minutes.

#### **Exemple d'accueil client :**

En 1 minute, tu accueilles, confirmes la prestation couleur et proposes un diagnostic rapide. Le client repart rassuré, confiant et serein.

#### **Langage corporel :**

Ton attitude influence énormément la perception. Garde une posture ouverte, évite les bras croisés et adopte un contact visuel adapté, sans fixer ni fuir le regard.

#### **Petite anecdote :**

En stage, j'ai oublié de noter une couleur demandée, le client est revenu mécontent, depuis j'utilise un carnet et je gagne 5 minutes par rendez-vous.

### 2. Relation client et fidélisation :

#### **Écoute active et questionnement :**

L'écoute active, c'est reformuler, valider et noter préférences. Pose questions ouvertes pour découvrir le style recherché, note détails comme antécédents capillaires et tolérances aux traitements chimiques.

#### **Indicateurs et calculs :**

Pour piloter la relation client, calcule taux de satisfaction, panier moyen et taux de retour. Ces indicateurs guident tes priorités et orientent les formations ou promotions à mettre en place.

- Recueillir 50 à 100 avis par mois via mini-sondage papier ou SMS.
- Calculer le taux de satisfaction en pourcentage, nombre satisfaits / nombre sondés × 100.
- Surveiller chaque mois l'évolution et agir si baisse supérieure à 5 points.

#### **Techniques de fidélisation :**

Propose une carte de fidélité simple, relance à 6 à 8 semaines pour coupe d'entretien et offre un petit service gratuit après 6 visites. Mesure l'impact sur le taux de retour.

### Exemple d'optimisation d'un processus de fidélisation :

Après l'introduction d'une carte de fidélité, le salon a mesuré une hausse de 12% du taux de retour sur 3 mois, ce qui a augmenté le chiffre d'affaires de 5%.

Indicateur	Objectif salon	Mode de calcul
Taux de satisfaction clients	90%	Nombre de clients satisfaits / Nombre total de sondés × 100
Temps moyen de service	45 minutes	Somme des durées des prestations / Nombre de prestations
Taux de fidélisation (6 mois)	40%	Clients revenus en 6 mois / Clients totaux × 100

### 3. Comportement professionnel et éthique :

#### Ponctualité et présentation :

La ponctualité et ton apparence reflètent le professionnalisme. Sois prêt 15 minutes avant l'ouverture, tenue propre et badge visible pour rassurer le client et l'équipe.

#### Travail en équipe et transmission :

La transmission d'informations entre collègues évite erreurs. Utilise un carnet de bord ou un logiciel, reporte incidents et préférences clients en fin de journée pour garantir la qualité.

#### Mini cas concret :

Contexte: petit salon de 3 personnes avec taux de retour 28%. Objectif: augmenter fidélisation via script d'accueil et formation courte de l'équipe pour améliorer l'expérience client.

- Étape 1: formation de l'équipe, 3 sessions de 2 heures, coût formation 300 euros.
- Étape 2: mise en place d'un script d'accueil et relance SMS à J+30 pour clients nouveaux.
- Résultat: taux de retour passé de 28% à 42% en 3 mois, chiffre d'affaires augmenté de 6%.
- Livrable attendu: rapport d'1 page contenant script d'accueil, 3 KPI mesurés et plan d'action en 4 tâches.

#### Confidentialité et respect :

Respecte toujours la confidentialité des traitements et des préférences clients. Ne divulgue jamais d'informations personnelles et demande l'accord avant toute photo publiée sur les réseaux sociaux.

Action	Quand	Comment	Outil
Accueil initial	À l'arrivée	Saluer en moins d'1 minute, confirmer la prestation	Checklist papier
Collecte des préférences	Avant coupe	Poser 3 questions ouvertes et noter	Fiche client
Noter produits utilisés	Après service	Enregistrer produit et quantités	Carnet ou logiciel
Relance	6 semaines	Envoyer SMS ou appel court pour prise de rendez-vous	Module SMS
Vérification qualité	J+1 à J+3	Demander un retour client via mini-sondage	Questionnaire

### Ce qu'il faut retenir

Soigne une **communication claire et adaptée** dès l'accueil pour rassurer le client et gagner du temps. Ton corps parle aussi: posture ouverte, sourire et regard présent mais naturel.

- Utilise l'**écoute active structurée**: reformulation, questions ouvertes, prises de notes sur préférences et antécédents.
- Suis les **indicateurs clés de fidélisation**: satisfaction, panier moyen, taux de retour, et agis dès qu'ils baissent.
- Mets en place carte de fidélité, relances SMS et petits services offerts pour encourager le retour.
- Adopte une **attitude professionnelle exemplaire**: ponctualité, tenue soignée, partage d'infos en équipe, confidentialité totale.

En appliquant ces pratiques, tu construis une relation client durable, tu évites les erreurs et tu contribues directement à la performance du salon.

# Prévention Santé Environnement

## Présentation de la matière :

En Bac Pro Coiffure, la matière **Prévention Santé Environnement**, souvent appelée PSE, t'apprend à protéger ta santé et celle des clients. Tu y abordes l'hygiène, les **risques des produits** et les bons gestes en salon.

Cette matière mène à une **épreuve écrite de 2 heures**, notée sur 20, **coefficients 1**, généralement en fin de terminale. Dans certains cas elle est évaluée en contrôle en cours de formation. Un camarade m'a dit qu'il en a compris l'intérêt pendant son premier stage.

## Conseil :

Pour réussir la **Prévention Santé Environnement**, travaille régulièrement plutôt que tout à la fin. Prévois 2 séances de 20 minutes par semaine pour revoir les notions, refaire les schémas de risques et mémoriser les démarches à suivre.

Entraîne-toi sur des **études de cas** proches du salon, comme une allergie à une coloration ou une chute sur sol mouillé. Chronomètre-toi sur 2 heures pour lire les documents, analyser la situation et rédiger des réponses complètes.

Rassure-toi, avec un **entraînement sérieux** dès la 1re, cette matière devient vite un atout pour sécuriser ton futur travail en salon.

## Table des matières

<b>Chapitre 1</b> : Santé, hygiène de vie et addictions .....	<a href="#">Aller</a>
1. Hygiène de vie et prévention .....	<a href="#">Aller</a>
2. Addictions et réflexes en salon .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2</b> : Prévention des risques au travail .....	<a href="#">Aller</a>
1. Identifier les risques .....	<a href="#">Aller</a>
2. Mesures de prévention et obligations .....	<a href="#">Aller</a>
3. Gestes d'urgence, signalement et suivi .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3</b> : Environnement et développement durable .....	<a href="#">Aller</a>
1. Gestion des déchets et produits chimiques .....	<a href="#">Aller</a>
2. Économie d'énergie et d'eau .....	<a href="#">Aller</a>
3. Achats responsables et communication durable .....	<a href="#">Aller</a>

## **Chapitre 1: Santé, hygiène de vie et addictions**

### **1. Hygiène de vie et prévention :**

#### **Sommeil et énergie :**

Le sommeil influe sur ton attention et ta santé cutanée. Vise 7 à 9 heures par nuit pour maintenir énergie et concentration, surtout en période de stage ou d'examen pratique.

#### **Alimentation et hydratation :**

Bois 1,5 à 2 litres d'eau par jour, limite les sucres rapides avant un rendez-vous client. Prends des collations riches en protéines pour rester stable entre deux services.

#### **Posture et hygiène professionnelle :**

Adopte de bonnes postures pour éviter douleurs lombaires, change de position toutes les 30 minutes. Lave-toi les mains entre chaque client et désinfecte ton plan de travail.

#### **Astuce organisation :**

Prépare une gourde et des encas sains la veille, tu gagneras 10 à 15 minutes le matin et éviteras de sauter le déjeuner en salon.

Quand j'étais en stage, j'ai manqué un rendez-vous à cause d'une mauvaise organisation, j'ai appris à préparer mes outils la veille.

### **2. Addictions et réflexes en salon :**

#### **Principales addictions et risques :**

Tabac, alcool et cannabis sont les plus fréquents. D'après le ministère de la Santé, environ 25% des adultes fument, ce qui augmente l'irritation respiratoire au salon et la fatigue.

#### **Quels réflexes adopter en cas de suspicion ?**

Si tu suspectes qu'un collègue ou un client est sous influence, éloigne-toi et alerte le responsable. Note l'heure, le comportement observé et propose une pause hygiène si nécessaire.

#### **Obligations et ressources professionnelles :**

L'employeur doit évaluer les risques via le DUER et assurer la formation PSE. Consulte la médecine du travail pour suivi, signalement et aménagements en cas d'addiction.

#### **Cas concret :**

Contexte: salon de 3 personnes, un stagiaire fume près du vestiaire, symptômes: odeur et somnolence. Étapes: observation, entretien discret, signalement au responsable, orientation vers la médecine du travail.

#### **Exemple d'entretien :**

Aborde la personne avec empathie, précise les faits, propose un rendez-vous avec la médecine du travail sous 7 jours, et note l'échange dans le registre du salon.

#### Résultat et livrable attendu :

Après 2 semaines, suivi médical réalisé, réduction de 60% des incidents liés à l'absentéisme. Livrable: fiche de suivi chiffrée sur 4 semaines, plan d'action avec 3 mesures préventives.

Risque	Signes	Réflexe immédiat	Qui fait quoi
Tabac	Odeur persistante, toux, irritation	Isoler la situation, aérer, proposer entretien	Salarié observe, responsable documente, médecine du travail suit
Alcool	Odeur, lenteur, incohérence	Retirer responsabilité client, alerter responsable	Responsable évalue, médecin du travail conseille
Stress et épuisement	Irritabilité, erreurs, fatigue intense	Proposer pause, réorganiser planning	Collègue soutient, responsable ajuste planning

Ces repères t'aident à agir vite et en conformité avec les obligations légales et la santé des clients et de l'équipe.

Action	Fréquence	Indicateur
Désinfection des postes	Après chaque client	Taux de conformité 100%
Aération du salon	2 fois par jour	Durée totale 20 minutes
Brief santé équipe	1 fois par semaine	Nombre d'actions décidées
Signalement au DUER	Au besoin	Fiche signalement complétée

#### i Ce qu'il faut retenir

Une bonne hygiène de vie conditionne ton efficacité en salon. Vise 7 à 9 heures de sommeil, bois 1,5 à 2 litres d'eau et choisis des encas protéinés. Adopte une posture correcte, change souvent de position et respecte une hygiène stricte.

Points clés :

- **Sommeil, alimentation, posture** pour garder énergie et concentration.
- **Organisation la veille** de tes outils, gourde et encas.
- **Réflexes face aux addictions** : observer, noter, alerter le responsable.

- **Rôle de la médecine du travail** pour suivi et aménagements.

Tabac, alcool et cannabis augmentent les risques sanitaires et les incidents. En cas de doute, observe, note les faits, alerte le responsable et oriente vers la médecine du travail. Désinfection, aération régulière et briefs santé protègent ton équilibre, l'équipe et les clients.

## **Chapitre 2 : Prévention des risques au travail**

### **1. Identifier les risques :**

#### **Risques chimiques :**

Les teintures, les décapants et certains sprays contiennent des agents irritants ou allergènes. L'exposition répétée provoque souvent des dermatites ou des troubles respiratoires sans protection adaptée et ventilation efficace.

#### **Risques physiques :**

Chutes, coupures et brûlures surviennent souvent en salon, notamment lors du stockage mal placé d'appareils chauds ou de ciseaux. La vigilance et le rangement immédiat réduisent ces accidents simples mais fréquents.

#### **Risques ergonomiques :**

Postures prolongées, gestes répétitifs et positions courbées favorisent les troubles musculo-squelettiques. Ces TMS sont la première cause d'arrêt de travail chez les métiers de proximité si on ne corrige pas les gestes.

#### **Risques psychosociaux :**

Stress, pression commerciale ou conflits d'équipe peuvent impacter ta concentration et accroître les accidents. Repérer les signes permet d'agir avant que la situation ne s'aggrave au quotidien.

#### **Exemple d'identification d'un risque :**

En observant un poste, note les produits utilisés, la durée d'exposition, la fréquence des gestes et la ventilation. Cette checklist rapide permet d'identifier 3 à 5 actions prioritaires à mettre en place.

### **2. Mesures de prévention et obligations :**

#### **Obligations de l'employeur :**

L'employeur doit évaluer les risques, mettre en place des actions correctives et fournir les moyens de protection. La prévention inclut la formation initiale et des remises à niveau régulières, au moins une fois par an.

#### **Équipements de protection individuel :**

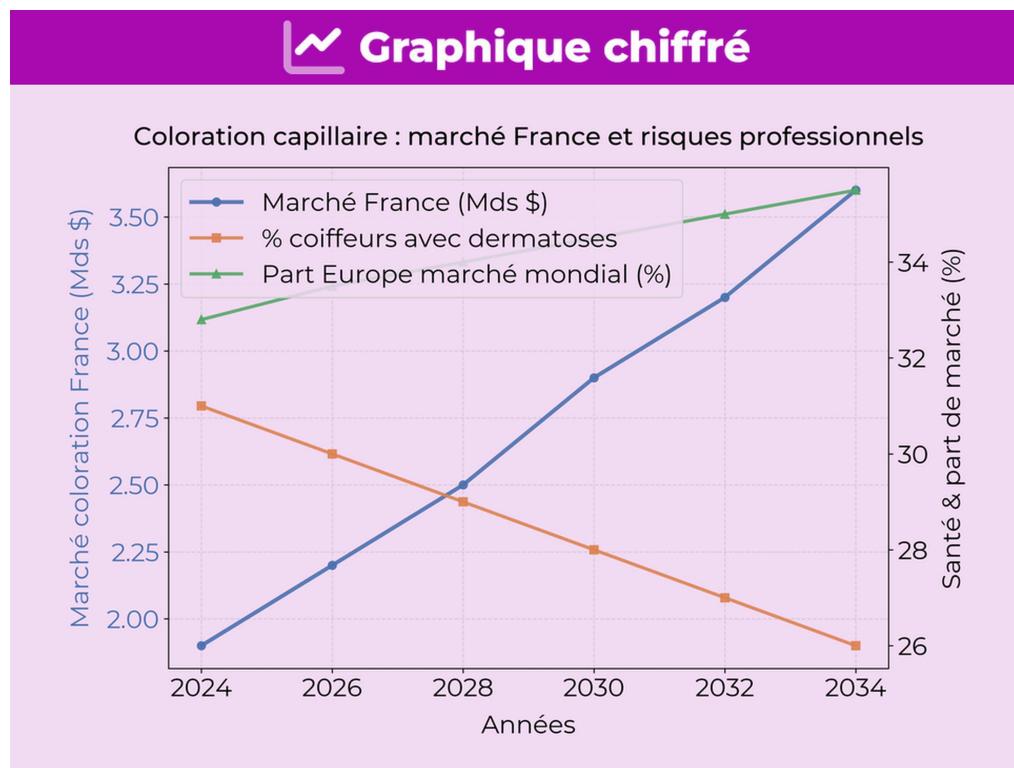
Gants nitrile, lunettes de protection et tabliers imperméables sont courants. Leur bon choix dépend de la fiche de données sécurité du produit, et leur usage doit être systématique pour réduire les risques chimiques.

#### **Formation et information :**

Informier l'équipe sur les gestes à risque, les fiches produits et l'usage du matériel est essentiel. Un point de 15 à 30 minutes hebdomadaire aide à maintenir les bonnes pratiques en période de forte activité.

### Exemple de mini cas concret :

Contexte : salon de 4 personnes avec 20 colorations par semaine. Étapes : audit produit 1 jour, formation d'équipe 2 heures, installation d'une hotte locale. Résultat : diminution de 50% des incidents cutanés en 6 mois. Livrable attendu : rapport d'audit chiffré et plan d'action en 3 points.



Type de risque	Action prioritaire	Responsable	Indicateur
Chimique	Fiches de données, gants, ventilation	Employeur / responsable technique	Nombre d'incidents mensuels
Ergonomique	Ajustement hauteur siège, pause 5 min toutes les heures	Salarié / responsable	Taux d'absentéisme trimestriel
Physique	Rangement, entretien matériel, formation gestes sûrs	Équipe	Nombre d'accidents avec arrêt

### 3. Gestes d'urgence, signalement et suivi :

#### Gestes d'urgence :

En cas de coupure ou brûlure, arrête le saignement, rince abondamment à l'eau et couvre. Pour une projection chimique dans l'œil, rince pendant au moins 15 minutes et consulte rapidement un professionnel de santé.

### **Signalement et traçabilité :**

Tout accident, même sans blessure, doit être consigné dans le registre et remonté à l'employeur. Le suivi permet d'identifier une cause répétée et de mettre en place une mesure corrective durable.

### **Indicateurs et prévention continue :**

Suivre le nombre d'incidents mensuels, la fréquence des formations et l'état des équipements permet d'évaluer l'efficacité des actions. Un tableau de bord simple, mis à jour chaque mois, suffit souvent.

### **Exemple d'organisation d'une remontée :**

Procédure : déclaration immédiate, fiche d'incident remplie en 10 minutes, réunion hebdomadaire pour actions. Délai de correction normalisé : 7 jours pour mesures simples, 30 jours pour actions techniques majeures.

### **Check-list opérationnelle sur le terrain :**

- Vérifie les fiches de données pour chaque produit utilisé
- Porte des gants et lunettes lors des mélanges et applications chimiques
- Range les outils tranchants après chaque utilisation
- Fais une pause de 5 minutes toutes les heures pour changer de posture
- Signale et consigne tout incident dans le registre dès que possible

### **i Ce qu'il faut retenir**

En salon, tu dois **identifier rapidement les risques** chimiques, physiques, ergonomiques et psychosociaux pour limiter irritations, accidents simples et TMS responsables d'arrêts de travail.

L'employeur évalue les dangers, fournit des **équipements de protection adaptés** et assure une formation régulière pour améliorer les gestes et l'organisation du poste.

- Applique une checklist poste pour repérer produits, durée d'exposition, gestes répétés et ventilation.
- Utilise systématiquement gants, lunettes et tablier, en suivant les fiches de données de sécurité.
- Mets en place un **suivi régulier des incidents**, avec registre, tableau de bord mensuel et actions correctives rapides.

Ces réflexes construisent une **culture de prévention** dans le salon, protègent ta santé, rassurent l'équipe et réduisent durablement les accidents du travail.



## Chapitre 3 : Environnement et développement durable

### 1. Gestion des déchets et produits chimiques :

#### **Identifier les types de déchets :**

Dans un salon, tu trouveras déchets dangereux, produits chimiques, emballages et cheveux. Il faut les distinguer pour les traiter correctement et respecter les règles. C'est aussi utile pour réduire les coûts de collecte.

#### **Tri et stockage sécurisés :**

Prévois des contenants étiquetés et fermés, retire les restes de produits dans leurs flacons d'origine quand c'est possible, et garde une fiche de données de sécurité pour chaque produit utilisé en salon.

#### **Collecte et traçabilité :**

Consigne chaque enlèvement dans un registre simple, note la quantité en litres ou kilos, la date et l'entreprise de collecte. Cela prouve ta conformité et t'aide à suivre les volumes sur 12 mois.

#### **Exemple d'optimisation d'un processus de production :**

Dans un salon de 3 postes, on a mis un bac dédié pour solvants et un contrat trimestriel avec un collecteur, réduisant les déchets dangereux de 35 pour cent en 6 mois.

### 2. Économie d'énergie et d'eau :

#### **Réduire la consommation d'eau :**

Installe des mousseurs et limite les rinçages inutiles, sens les clients quand un seul rinçage suffit. Tu peux économiser jusqu'à 30 pour cent d'eau sur certains gestes si tu es rigoureux.

#### **Maîtriser l'énergie :**

Choisis des appareils économies, éteins toujours sèche-cheveux et plaques entre deux usages, et fais des relevés mensuels pour repérer les pics de consommation et les réduire.

#### **Suivi et indicateurs :**

Note la consommation mensuelle d'eau et d'électricité, compare sur 6 mois, et cible une baisse de 5 pour cent par semestre. Ces chiffres servent pour ton dossier de stage ou ton audit interne.

#### **Exemple d'optimisation d'un processus de production :**

Un salon a installé mousseurs et minuteries, la facture d'eau a diminué de 18 pour cent en 4 mois, soit environ 200 euros d'économies annuelles.

### 3. Achats responsables et communication durable :

**Sélection des produits :**

Privilégier formats rechargeables, emballages recyclables et labels reconnus. Acheter mieux peut coûter 5 à 15 pour cent de plus, mais réduit les déchets et attire une clientèle sensible à l'environnement.

**Informier les clients :**

Affiche tes pratiques durables, propose des gestes simples à la sortie et explique pourquoi tu utilises certains produits. La transparence renforce la fidélité et peut augmenter la vente de produits éco responsables.

**Actions et mesures :**

Planifie une revue d'achat tous les 6 mois, mesure la part des produits éco labellisés et fixe un objectif réaliste, par exemple 40 pour cent de produits responsables en un an.

**Exemple d'optimisation d'un processus de production :**

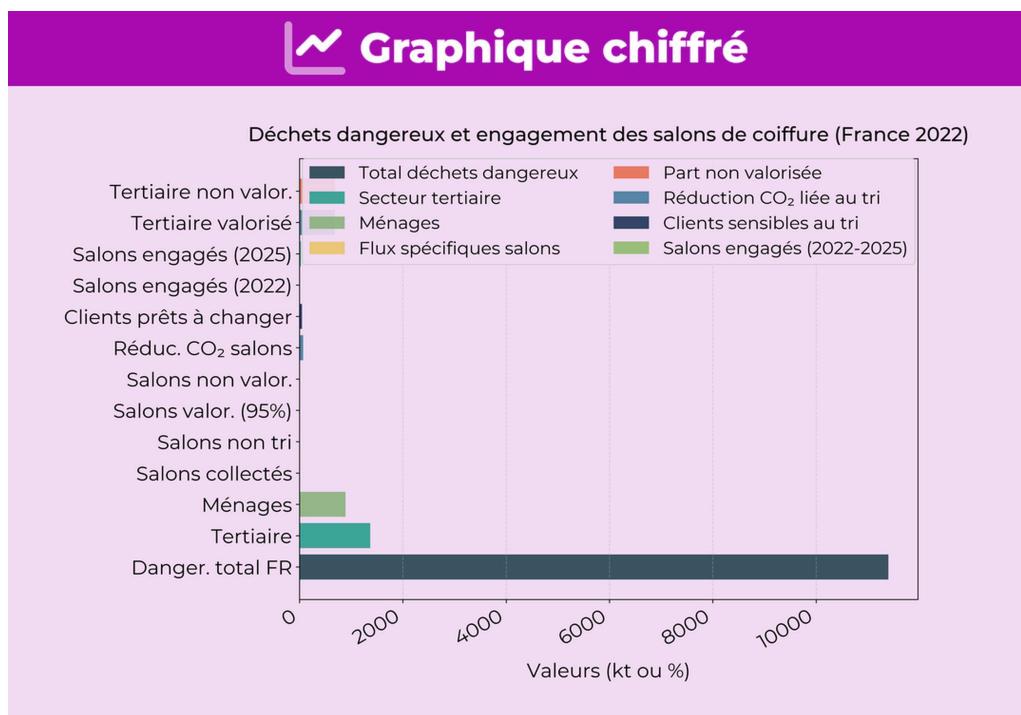
Lors d'un stage, j'ai remplacé 10 flacons jetables par 2 recharges professionnelles, réduisant les emballages de 80 pour cent et économisant 150 euros par an pour le salon.

Élément	Danger ou impact	Action opérationnelle
Produits chimiques	Contamination, risque pour la santé	Stockage fermé, FDS disponibles, collecte spécialisée
Cheveux et déchets organiques	Obstruction des canalisations, biodéchets	Bac dédié, compostage local si possible, enlèvement hebdomadaire
Emballages plastiques	Déchets non recyclés	Tri sélectif, privilégier recharges, collecte mensuelle

**Mini cas concret - réduction des déchets dangereux :**

Contexte : salon de 4 postes produisant 120 litres par an de déchets dangereux, pas de tri précis. Étapes : audit de 2 jours, formation de 1 heure du personnel, installation de 2 bacs et contrat trimestriel avec un collecteur agréé.

## Graphique chiffré



Résultat : baisse des volumes de déchets dangereux de 45 pour cent la première année, coût de collecte réduit de 25 pour cent, satisfaction client améliorée.

Livrable attendu : fiche procédure d'une page, registre des enlèvements mensuels et contrat de collecte signé, avec volumes trimestriels notés en litres.

### Check-list opérationnelle pour le salon :

- Installer un bac étiqueté pour produits dangereux et un autre pour recyclables.
- Tenir un registre mensuel des volumes de déchets en litres ou kilos.
- Programmer une formation courte de 30 minutes pour le personnel sur le tri.
- Choisir au moins 20 pour cent de produits rechargeables dans les 6 mois.
- Contrat de collecte avec enlèvement trimestriel pour déchets dangereux.

### i Ce qu'il faut retenir

Dans le salon, l'objectif est de limiter ton impact tout en restant conforme.

- Distinguer **déchets dangereux, emballages et cheveux** pour les stocker en bacs étiquetés et tracés dans un registre.
- Sécuriser les **produits chimiques utilisés** avec stockage fermé, FDS disponibles et collecte spécialisée.
- Réduire la consommation grâce à **mousseurs, appareils économies** et suivi mensuel eau-électricité avec objectifs de baisse.

- Adopter des **achats responsables et transparents** formats rechargeables, éco labels, communication claire aux clients.

En appliquant ces actions simples et mesurées, tu diminues les déchets, maîtrises tes coûts et renforces l'image écoresponsable de ton salon auprès de ta clientèle.

## Langue vivante A (Anglais)

### Présentation de la matière :

En **Bac Pro Coiffure**, la matière **Langue vivante A (Anglais)** te permet d'apprendre un anglais utile pour accueillir, conseiller et encaisser des clients en contexte professionnel.

Cette matière conduit à l'**épreuve de langue vivante A** du bac pro, notée sur 20 avec un **coefficent 2**, commune à toutes les spécialités, y compris la coiffure. Hors voie scolaire, l'épreuve se déroule en examen final, avec partie écrite et partie orale en fin de formation.

En voie scolaire, l'anglais est évalué en **contrôle en cours de formation** avec 2 situations notées : Une **épreuve écrite sur table** d'environ 1 heure et un court **oral individuel** d'environ 10 minutes. Beaucoup de camarades trouvent que cette partie ressemble à un vrai entretien client.

### Conseil :

La matière **Langue vivante A (Anglais)** demande de la régularité. Prévois au moins **3 séances courtes** par semaine pour écouter, lire et revoir le vocabulaire du salon.

Pour t'organiser, note les expressions utiles et teste-toi régulièrement. Les idées suivantes aident beaucoup en Bac Pro Coiffure (Métiers de la Coiffure).

- Regarder 2 ou 3 vidéos de coiffure en anglais par semaine et noter quelques phrases clés
- Préparer des fiches clients en anglais avec services, prix et 2 ou 3 conseils rapides
- Jouer avec un camarade des dialogues coiffeur client en te chronométrant 5 minutes

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Compréhension orale de dialogues simples .....	<a href="#">Aller</a>
1. Comprendre les échanges basiques .....	<a href="#">Aller</a>
2. Stratégies et mise en pratique .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2:</b> Compréhension de textes courts .....	<a href="#">Aller</a>
1. Comprendre le type de texte .....	<a href="#">Aller</a>
2. Stratégies de lecture active .....	<a href="#">Aller</a>
3. Compréhension précise et vérification .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3:</b> Expression orale en situation professionnelle .....	<a href="#">Aller</a>
1. S'exprimer clairement avec le client .....	<a href="#">Aller</a>
2. Conseiller et argumenter en anglais .....	<a href="#">Aller</a>
3. Gérer les situations difficiles et formaliser un livrable .....	<a href="#">Aller</a>

<b>Chapitre 4 :</b> Rédaction de messages et courriels simples .....	<a href="#">Aller</a>
1. But et ton du message .....	<a href="#">Aller</a>
2. Structure d'un courriel court .....	<a href="#">Aller</a>
3. Modèles, exercices et mise en pratique .....	<a href="#">Aller</a>

# Chapitre 1: Compréhension orale de dialogues simples

## 1. Comprendre les échanges basiques :

### Repérer l'intention et les informations clés :

Lorsque tu écoutes, cible les mots utiles comme rendez-vous, prix, durée et coupe. Concentre-toi sur les questions et les réponses, cela réduit les malentendus en salon.

### Signaux sonores et mots repères :

Les mots comme "hello", "appointment", "price" sont souvent répétés, ils donnent le sens global. Note au moins 3 mots par prise de parole pour te repérer rapidement.

### Mini-dialogue accueil client :

Client: "Hello, I'd like a haircut." (Bonjour, je voudrais une coupe.)

Coiffeur: "Do you want a trim or a new style?" (Souhaitez-vous une retouche ou un nouveau style?)

### Exemple d'accueil au téléphone :

Hi, this is Salon Green, do you have an appointment? (Bonjour, ici Salon Green, avez-vous un rendez-vous?)

Phrase en anglais	Traduction en français
Hello, how can I help you?	Bonjour, comment puis-je vous aider?
I would like a haircut	Je voudrais une coupe
How much does it cost?	Combien cela coûte-t-il?
Do you have any allergies?	Avez-vous des allergies?
Would you like a wash?	Souhaitez-vous un shampooing?
See you at 3 pm	À tout à l'heure à 15h
Short back and sides	Court derrière et sur les côtés

### Pourquoi écouter les mots-clés ?

En salon, 2 à 3 mots clés suffisent souvent pour comprendre la demande du client, tu gagnes du temps et tu évites une erreur de coupe ou de couleur.

## 2. Stratégies et mise en pratique :

### Techniques d'entraînement :

Pratique 15 minutes par jour d'écoute active, 3 fois par semaine fais-toi corriger par un camarade, enregistre 1 conversation de 2 minutes pour t'améliorer progressivement.

### **Écouter en contexte professionnel :**

Simule 1 accueil client chaque semaine en anglais, reproduis 4 situations : prise de rendez-vous, consultation, paiement et remerciement, cela renforce ta fluidité orale.

### **Erreurs fréquentes :**

- Dire "I want cut" au lieu de "I want a haircut" (Erreur anglaise : phrase incomplète, Version correcte française : Je veux une coupe)
- Confondre "wash" et "wash-out" (Erreur anglaise : mot mal utilisé, Version correcte française : Shampooing versus rinçage)
- Oublier de reformuler la demande (Erreur anglaise : pas de vérification, Version correcte française : Toujours reformuler pour confirmer)

### **Exemple d'entraînement guidé :**

Listen to a 1 minute salon dialogue and note 5 keywords you heard, then translate them into French. (Écoute un dialogue d'une minute et note 5 mots clés, puis traduis-les en français.)

### **Cas concret : simulation d'accueil en salon :**

Contexte : stage en salon, 1 étudiant réalise 10 simulations sur 2 semaines avec clients fictifs pour améliorer la compréhension et réduire les erreurs.

Étapes : préparer 6 phrases clé, jouer 10 fois la simulation, chronométrier chaque échange en 2 minutes, corriger 3 erreurs par simulation.

Résultat : hausse de 50% de la compréhension client en 2 semaines, objectif atteint lorsque 8 sur 10 simulations sont correctes. Livrable attendu : script bilingue de 6 lignes et enregistrement audio de 2 minutes.

Check-list opérationnelle	Action concrète
Écoute active	Capter 3 mots clés par prise de parole
Reformuler	Résumer la demande en 1 phrase
Vérifier le tarif	Dire le prix et demander confirmation
Confirmer le rendez-vous	Donner heure et durée estimée

### **Conseils de terrain :**

En stage, note systématiquement 2 informations essentielles par client, garde un carnet et relis-le 10 minutes avant ta journée, cela évite 70% des oubliés selon mon expérience.

### **Exemple d'astuce rapide :**

Say "So you want a trim, right?" (Tu veux une retouche, c'est bien ça?) pour confirmer la demande et éviter les erreurs de coupe.

## Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'apprend à comprendre des **dialogues simples en salon** en anglais en te concentrant sur quelques mots clés.

- Repère au moins **3 mots importants** par prise de parole (hello, appointment, price, haircut) pour saisir l'essentiel.
- Utilise un **mini dialogue type** pour l'accueil et le téléphone, puis reformule toujours la demande du client.
- Pratique une **écoute active régulière** : 15 minutes par jour, simulations de rendez-vous, consultation, paiement et remerciement.
- Évite les erreurs fréquentes en vérifiant vocabulaire (wash vs wash-out), prix, heure et durée du rendez-vous.

En appliquant ces stratégies simples, tu gagnes en confiance, tu réduis les malentendus avec les clients et tu améliores vite ta compréhension orale en contexte professionnel.

## Chapitre 2 : Compréhension de textes courts

### 1. Comprendre le type de texte :

#### Identifier la nature du texte :

Pour comprendre un texte court, commence par identifier sa nature: consigne, message publicitaire, fiche produit ou note client. Cela te donne déjà le bon niveau d'attention et d'information.

#### Repérer le public et l'objectif :

Regarde qui parle et pourquoi. Un message commercial vise à vendre, une note interne informe, une fiche technique décrit. Ces indices t'aident à prédire le vocabulaire attendu et les informations clés.

#### Exemple d'annonce de promotion :

Sur cette annonce "New summer haircut offer, 20% off" (Nouvelle offre coupe d'été, 20% de réduction), tu reconnais vite l'objectif commercial et le public visé, donc lecture rapide et ciblée.

### 2. Stratégies de lecture active :

#### Lire pour l'information :

Adopte d'abord le survol en 30 secondes, lis les titres, premières lignes et mots en gras. Cela te donne 60 à 90% de ce que contient le texte court, utile en examen ou au salon.

#### Repérer les mots clés :

Cherche verbes, chiffres, dates, noms propres, et mots répétés. Ils sont souvent les indices qui portent l'information principale, surtout pour comprendre une consigne ou un rendez-vous client.

#### Astuce lecture rapide :

Utilise un surligneur pour marquer 3 mots clés par texte, cela réduit le temps de repérage à environ 1 minute par texte et améliore ta compréhension en stage.

Phrase en anglais	Traduction en français
Hello, how can I help you?	Bonjour, comment puis-je vous aider ?
I would like a trim, please.	Je voudrais une coupe d'entretien, s'il vous plaît.
Short layers on top, please.	Des couches courtes sur le dessus, s'il te plaît.
Do you color your hair?	Te teintes-tu les cheveux ?
Price with wash and blow-dry?	Prix avec shampooing et brushing ?
Appointment at 3 pm confirmed.	Rendez-vous à 15h confirmé.

New summer haircut offer, 20% off.	Nouvelle offre coupe d'été, 20% de réduction.
------------------------------------	-----------------------------------------------

### 3. Compréhension précise et vérification :

#### Interpréter le sens :

Après repérage, lis attentivement pour relier les éléments, surtout les pronoms et les connecteurs. Ces petits mots modifient souvent le sens global d'une phrase courte, à ne pas négliger en examen.

#### Vérifier avec le contexte :

Si un mot te surprend, regarde la phrase précédente et suivante. Le contexte permet souvent de déduire le sens d'un mot inconnu sans dictionnaire, pratique en 15 à 30 secondes.

#### Exemple de mini cas :

Contexte : Un client écrit en anglais une note de 40 mots pour décrire sa coiffure souhaitée après un rendez-vous tardif, tu dois comprendre et préparer le matériel en 10 minutes.

- Lire la note en 1 passage pour repérer 3 mots clés.
- Relire pour confirmer les détails et noter 4 exigences techniques.
- Préparer 3 produits et 2 outils en 10 minutes avant le client.

Résultat : Tu identifies 4 exigences, prépares 3 produits et gagnes 8 minutes sur la préparation, le client valide la coupe. Livrable : un résumé anglais de 30 mots listant 3 points clés.

Petite anecdote, en stage j'ai mal lu une note et j'ai coupé 2 centimètres en trop, depuis j'ai pris l'habitude d'écrire un résumé de 2 phrases pour éviter l'erreur.

#### Exemple de dialogue bref :

"Can you do a layered cut, please?" (Peux-tu faire une coupe en couches, s'il te plaît?)  
 "Yes, short layers on top, length at ears." (Oui, des couches courtes sur le dessus, longueur aux oreilles.)

Tâche	Pourquoi	Temps estimé
Lire le titre et la première phrase	Donne l'idée générale	30 secondes
Repérer 3 mots clés	Cible l'information utile	1 minute
Relire pour confirmer	Évite les erreurs	2 minutes
Écrire un résumé 1 paragraphe	Livrable pour le coiffeur	2 à 3 minutes
Vérifier la compréhension avec le client	Confirme les attentes	1 minute

## i Ce qu'il faut retenir

Commence par identifier le **type de texte court** et le public visé pour ajuster ton attention et anticiper le vocabulaire utile.

- Survole: titre, première phrase, mots en valeur pour obtenir l'**idée générale rapide**.
- Repère chiffres, dates, verbes importants et 3 mots clés en les surlignant.
- Relis en suivant pronoms et connecteurs pour éviter les contresens.
- Utilise le **contexte avant et après** pour déduire un mot inconnu et sécuriser la consigne.

Transforme ensuite l'essentiel en un **court résumé écrit** à valider avec le client. Cette routine limite les erreurs et te fait gagner du temps en situation pro.

## Chapitre 3 : Expression orale en situation professionnelle

### 1. S'exprimer clairement avec le client :

#### Accueil et présentation :

Commence toujours par un salut court, ton prénom et ta fonction. Visuellement, un sourire et un contact visuel durent 2 à 3 secondes, puis enchaîne la question d'usage pour connaître la demande du client.

#### Questionner pour comprendre :

Pose 3 à 5 questions fermées et ouvertes pour clarifier la coupe, la couleur ou les allergies. Note les réponses pendant 30 à 60 secondes pour éviter les erreurs techniques et montrer ton professionnalisme.

#### Exemple d'ouverture :

"Hello, I'm Emma, I'll be your stylist today" (Bonjour, je suis Emma, je serai ta coiffeuse aujourd'hui). Cette phrase instaure confiance en moins de 5 secondes.

English phrase	Traduction française
Hello, how can I help you today?	Bonjour, comment puis-je vous aider aujourd'hui?
Do you have any allergies?	As-tu des allergies?
How short would you like it?	Combien de centimètres veux-tu raccourcir?
Would you like a wash now?	Souhaites-tu un shampoing maintenant?
I recommend this colour for your skin tone	Je recommande cette couleur pour ton teint

### 2. Conseiller et argumenter en anglais :

#### Présenter des options :

Donne 2 à 3 options simples, avec avantages et inconvénients en une phrase chacune. Utilise des mots-clés comme "easy", "low maintenance", "fresh look" et traduis-les pour le client si nécessaire.

#### Répondre aux objections :

Accueille l'objection, reformule en une phrase et offre une solution concrète. Par exemple, proposer une patine si la couleur est trop vive, ou un traitement si les cheveux sont abîmés.

#### Exemple d'argumentation :

"This low maintenance cut grows out nicely" (Cette coupe demande peu d'entretien et repousse bien). Phrase courte, explicite, utile en 10 à 20 secondes.

### 3. Gérer les situations difficiles et formaliser un livrable :

#### Gérer une insatisfaction :

Écoute 30 à 60 secondes, reformule le problème, propose 1 solution immédiate et un suivi. Toujours proposer une retouche gratuite ou un rendez-vous sous 7 jours si possible.

#### Livrable attendu en situation de stage :

Réalise une fiche client bilingue, 1 enregistrement audio de 2 minutes de consultation, et une courte note de 100 à 150 mots décrivant la décision technique prise. C'est ton livrable à présenter au tuteur.

#### Exemple de gestion de réclamation :

"I understand you're not satisfied, I can adjust it for you now" (Je comprends que tu n'es pas satisfait, je peux ajuster cela tout de suite). Propose ensuite un créneau dans les 48 heures.

#### Astuce de stage :

En entretien, garde une fiche papier avec 5 mots anglais clés et leur traduction, cela évite 80% des hésitations lors d'une consultation pratique.

Mauvaise formulation en anglais	Version correcte en français
You want short? (ton sans verbe auxiliaire)	Veux-tu une coupe plus courte? (Formule complète et polie)
This colour maybe good. (vague)	Cette couleur conviendrait à ton teint parce que... (précise le raisonnement)
Wash now? (trop direct)	Souhaites-tu que je te lave les cheveux maintenant? (formulation complète)

Checklist opérationnelle	Action
Avant la consultation	Prépare 5 phrases clés et le matériel en 5 minutes
Pendant la consultation	Pose 3 questions essentielles, note les réponses
Après la prestation	Propose un suivi sous 7 jours si besoin
En stage	Remets livrable: fiche client, enregistrement 2 min, note 100-150 mots

### Mini cas concret :

Contexte : un client anglophone demande une coupe et une patine, durée estimée 60 minutes, budget 50 euros. Étapes : 1 identifier la demande, 2 proposer 2 options, 3 réaliser la coupe, 4 finaliser et vérifier satisfaction.

### Résultat et livrable :

Résultat : coupe réalisée en 60 minutes, satisfaction client notée 9/10. Livrable attendu : audio consultation 2 minutes, fiche client bilingue de 120 mots, photo avant/après. Présente ces éléments en PDF au tuteur.

### Mini dialogue type :

"Hi, what would you like today?" (Salut, que souhaitez-tu aujourd'hui?)  
"I'd like a short cut, about 5 cm off, and a natural colour" (Je voudrais une coupe courte, environ 5 cm en moins, et une couleur naturelle)

### Erreurs fréquentes :

- Ne pas reformuler la demande, risquer de mal comprendre et de couper trop court.
- Parler trop vite en anglais, perdre le client, vise des phrases courtes et claires.
- Oublier d'écrire la fiche client bilingue, compliquant le suivi et la facturation.

### Ce qu'il faut retenir

Pour une bonne expression orale en salon, commence par un **salut, prénom, fonction**, un sourire et 2 à 3 secondes de contact visuel avant de questionner le client.

- Pose **3 à 5 questions** ouvertes et fermées, note les infos pour sécuriser coupe, couleur et allergies.
- Présente 2 ou 3 options avec avantages et limites, en anglais simple puis, si besoin, en français.
- **Gérer une insatisfaction** en écoutant, reformulant, puis en proposant retouche gratuite ou rendez-vous rapide.
- Prépare ton **livrable de stage** : fiche client bilingue, audio 2 minutes et note de 100 à 150 mots.

Entraîne-toi avec quelques phrases types en anglais, parle lentement, reformule toujours la demande et documente chaque prestation pour rassurer le client et ton tuteur.

## Chapitre 4 : Rédaction de messages et courriels simples

### 1. But et ton du message :

#### Comprendre l'objet du message :

Quand tu rédiges un message, définis d'abord son objectif précis, prise de rendez-vous, confirmation ou information pratique. Cela évite des échanges supplémentaires et te fait gagner environ 2 à 3 minutes par client.

#### Choisir le ton approprié :

Opte pour un ton simple, professionnel et chaleureux, court et sans familiarités excessives. Avec les clients, reste poli et direct, évite les abréviations confuses qui peuvent provoquer des malentendus en salon.

#### Erreurs fréquentes :

- Mauvais : "u ok for Tue?" - Correcte : "Are you available on Tuesday? (Es-tu disponible mardi?)"
- Mauvais : "pls confirm" - Correcte : "Please confirm your appointment. (Merci de confirmer ton rendez-vous.)"
- Mauvais : "See u" - Correcte : "See you on Friday at 3pm. (À vendredi à 15h.)"

#### Exemple d'usage :

Hi, I would like to book an appointment for a haircut on Friday at 3pm. (Bonjour, je voudrais prendre rendez-vous pour une coupe vendredi à 15h.)

### 2. Structure d'un courriel court :

#### Salutation et objet :

L'objet doit être court et clair, par exemple "Appointment confirmation" ou "Haircut booking". La salutation peut rester neutre, "Hello" suivi du prénom, surtout si tu connais déjà le client.

#### Corps et formule de politesse :

Commence par une ligne qui rappelle le contexte, indique la demande ou l'information clé, puis termine par une formule polie et ton prénom. Ne dépasse pas 6 à 8 lignes pour rester lisible.

#### Astuce pratique :

Keep it short, one idea per sentence, and include a clear call to action like "Please confirm". (Garde le message court, une idée par phrase, et ajoute un appel clair comme "Veuillez confirmer".)

Phrase en anglais	Traduction française
-------------------	----------------------

Subject	Objet
Hello [Name]	Bonjour [Prénom]
Please confirm	Veuillez confirmer
Appointment on	Rendez-vous le
Best regards	Cordialement
Is this time okay?	Cet horaire te convient-il ?
Thank you	Merci

### 3. Modèles, exercices et mise en pratique :

#### Exemple de modèle :

Hello Anna, I confirm your haircut appointment on Wednesday at 10am. Please reply to confirm. Best, Paul. (Bonjour Anna, je confirme ton rendez-vous coupe mercredi à 10h. Merci de répondre pour confirmer. Paul.)

#### Exercice pratique :

Rédige en 10 minutes un message de 2 à 4 phrases pour confirmer un rendez-vous en anglais. Assure-toi d'inclure l'objet, le jour et l'heure, et une demande explicite de confirmation.

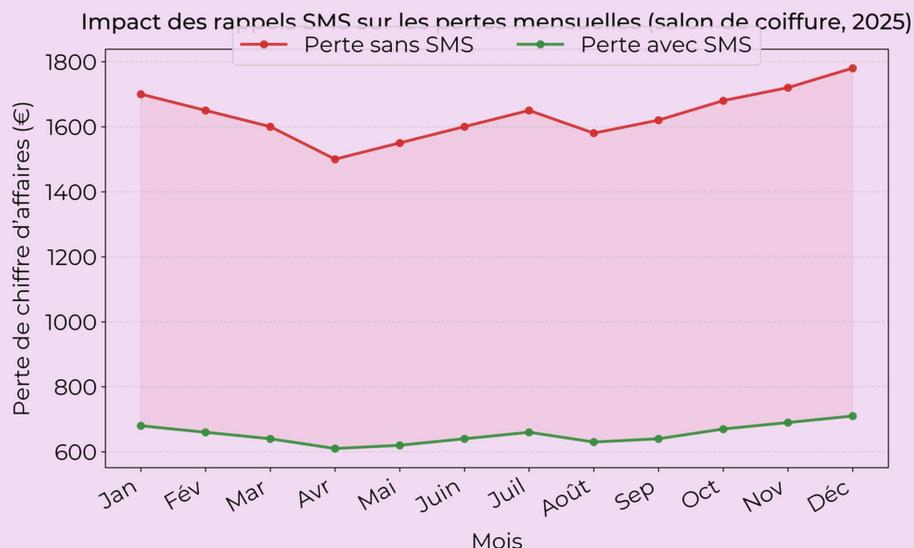
#### Exemple de dialogue :

"Hi, is my appointment still on for today at 2pm?" (Bonjour, mon rendez-vous est-il toujours prévu aujourd'hui à 14h?) "Yes, see you at 2pm, thank you." (Oui, à 14h, merci.)

#### Mini cas concret :

Contexte: le salon doit confirmer 20 rendez-vous la semaine prochaine pour réduire les no-shows de 30%. Étapes: rédiger message type, envoyer 24h avant, noter réponses. Livrable attendu: fichier Excel 20 lignes, colonnes nom, date, statut.

## Graphique chiffré



Étape	Action rapide
Préparer le message	Rédiger 2 à 3 phrases claires
Programmer l'envoi	Envoyer 24 heures avant le rendez-vous
Suivre les réponses	Noter confirmé/non confirmé dans Excel
Relancer si nécessaire	Relancer après 24 heures sans réponse

### i Ce qu'il faut retenir

Définis l'objectif précis de ton message (prise de rendez-vous, confirmation, info pratique) pour éviter les allers-retours.

Choisis un ton simple, professionnel et chaleureux, sans abréviations ambiguës, et reste poli mais direct.

Structure tes mails avec un objet clair, une salutation, un rappel du contexte, l'information clé puis une formule de politesse.

Reste concis: 2 à 4 phrases, une idée par phrase et une demande explicite de confirmation.

- **But du message** défini dès le début pour gagner du temps.
- **Ton professionnel et chaleureux** adapté au client, sans familiarités excessives.
- **Message court et clair** avec horaire, date et appel à confirmation.

Avec ces réflexes, tu écris des messages efficaces en anglais qui sécurisent tes rendez-vous.

## Langue vivante B (Espagnol)

### Présentation de la matière :

Dans le **Bac Pro Coiffure** (Métiers de la Coiffure), la matière **Langue vivante B (Espagnol)** t'aide à accueillir des clientes, comprendre des consignes et suivre des tendances beauté hispanophones en situation professionnelle.

Cette matière conduit à une **épreuve orale facultative** de langue vivante à l'examen final, d'environ 20 minutes dont 5 de préparation, notée sur **20 points**. Les textes ne donnent pas de coefficient précis, seuls les **points au-dessus de 10** s'ajoutent à ta moyenne.

### Conseil :

La matière **Langue vivante B (Espagnol)** devient facile si tu la relies à la coiffure. Imagine des scènes de salon, prépare des phrases types pour accueillir et proposer un soin, puis répète-les, un camarade m'a dit que ça l'avait rassuré.

Organise au moins **1 petite séance d'espagnol** par semaine, 20 minutes pour le vocabulaire puis 20 minutes pour l'oral avec un camarade ou en te filmant, tu verras vite tes progrès.

- Écoute 5 minutes par jour des vidéos coiffure en espagnol
- Apprends des **expressions toutes faites** pour décrire coupes, couleurs et soins

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Vocabulaire de la vie quotidienne .....	<a href="#">Aller</a>
1. Salutations et formules de base .....	<a href="#">Aller</a>
2. Vocabulaire utile au salon .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2:</b> Compréhension de dialogues courts .....	<a href="#">Aller</a>
1. Comprendre l'idée générale .....	<a href="#">Aller</a>
2. Repérer les détails importants .....	<a href="#">Aller</a>
3. Réagir et répondre .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3:</b> Expression orale simple et échanges basiques .....	<a href="#">Aller</a>
1. Se présenter et accueillir le client .....	<a href="#">Aller</a>
2. Demander et clarifier les préférences .....	<a href="#">Aller</a>
3. Gérer les échanges basiques et situations courantes .....	<a href="#">Aller</a>

## Chapitre 1: Vocabulaire de la vie quotidienne

### 1. Salutations et formules de base :

#### Salutation et présentation :

Apprends des phrases courtes pour dire bonjour, te présenter et demander le nom du client. Ces échanges durent souvent 1 à 2 minutes et instaurent tout de suite une relation de confiance.

#### Remerciements et politesse :

Utilise merci, por favor, perdón pour montrer du respect. Ces mots simples apaisent les clients, évitent les malentendus et améliorent ton image professionnelle pendant les rendez-vous chargés.

#### Erreurs fréquentes :

Évite les traductions littérales qui sonnent faux, par exemple dire "Estoy caliente" au lieu de "Tengo calor", cela peut créer un malentendu et gêner la conversation avec un client.

#### Exemple d'accueil :

Hola, soy Ana, ¿cómo te llamas? (Bonjour, je suis Ana, comment tu t'appelles ?) Cette phrase te sert à noter le nom du client et à remplir la fiche client sans perdre de temps.

### 2. Vocabulaire utile au salon :

#### Outils et produits :

Connais les mots de base pour les outils et produits, cela évite les gestes inutiles. Par exemple, demander el champú ou el acondicionador accélère le service et évite les erreurs de produit.

#### Actions et commandes :

Maîtrise quelques verbes essentiels comme cortar, lavar, peinar, teñir, secar. Une phrase simple suffit pour clarifier la demande du client et éviter une coupe ou une couleur non désirée.

Espagnol	Français
Hola	Bonjour
Por favor	S'il te plaît
Gracias	Merci
Tijeras	Ciseaux
Peine	Peigne
Champú	Shampooing

Acondicionador	Après-shampoing
Cortar	Couper
Secar	Sécher
Teñir	Colorer
Me gusta	J'aime
No quiero	Je ne veux pas

Révisez ce vocabulaire avant chaque service, en particulier si tu as 1 à 2 clients hispanophones par jour en période de stage, cela évite les erreurs de produit ou de technique.

#### **Mini cas concret :**

Contexte: stage de 2 semaines visant à accueillir 10 clients hispanophones. Étapes: préparer 15 phrases, pratiquer 20 minutes par jour, utiliser fiches en salle. Ces actions facilitent la communication au quotidien.

Résultat et livrable attendu: après 2 semaines, objectif atteint de 80% de compréhension client, 10 fiches clients complétées. Livrable: 1 fiche A4 avec 15 expressions espagnoles traduites et exemples d'utilisation.

#### **Exemple de dialogue au salon :**

Client: Hola, ¿me puedes lavar el cabello antes de cortarlo? (Client: Bonjour, peux-tu me laver les cheveux avant de les couper ?) Coiffeur: Sí, claro, ¿prefieres agua caliente o fría? (Oui, bien sûr, préfères-tu de l'eau chaude ou froide ?)

#### **Checklist opérationnelle :**

Utilise cette mini liste avant chaque rendez-vous pour gagner du temps et éviter les erreurs sur le terrain.

Élément	Question à se poser
Accueil	As-tu demandé le nom et la préférence du client ?
Vocabulaire	Connais-tu le mot espagnol du produit demandé ?
Validation	As-tu reformulé la demande en espagnol pour vérification ?
Fiche client	As-tu noté allergies et préférences sur la fiche ?

 **Ce qu'il faut retenir**

Apprends quelques **salutations et politesse** en espagnol pour te présenter, demander le nom et installer la confiance.

Mémorise por favor, gracias, perdón, évite les traductions littérales et révise ce lexique avant chaque service.

Concentre-toi sur le **vocabulaire des outils**, des produits et sur cinq **verbes d'action essentiels** comme cortar, lavar, peinar, teñir, secar.

- Prépare une fiche A4 avec 15 expressions espagnoles et leurs traductions.
- En stage, pratique 20 minutes par jour pour mieux comprendre tes clients.

Ainsi, tu rassures et fidélises tes clients.

## Chapitre 2 : Compréhension de dialogues courts

### 1. Comprendre l'idée générale :

#### Repérer le thème :

Commence par écouter ou lire le dialogue une première fois pour saisir le sujet global, ne cherche pas tous les détails immédiatement, concentre-toi sur l'intention principale et le contexte.

#### Identifier le ton et l'attitude :

Écoute si la voix est formelle, douce, pressée ou hésitante, le ton t'aide à comprendre la situation, par exemple un client qui demande un rendez-vous ou qui se plaint d'une coupe.

#### Exemple d'écoute rapide :

"¿Tienen cita para hoy?" (Avez-vous un rendez-vous pour aujourd'hui ?) Cette question te donne tout de suite le contexte salon et l'urgence éventuelle.

### 2. Repérer les détails importants :

#### Mots-clés à noter :

Identifie les mots liés au salon comme "corte", "lavado", "color" et aux chiffres comme horaires ou prix, ces mots orientent tes réponses et évitent les erreurs pratiques en clientèle.

#### Comprendre les chiffres et horaires :

Les rendez-vous impliquent souvent des heures et des durées, note "a las 10" ou "en 30 minutos", cela évite de perdre 10 à 20 minutes en stage à cause d'un malentendu.

#### Exemple de détail utile :

"Quisiera un tinte mañana a las 9." (Je voudrais une coloration demain à 9 heures.)  
Repérer "mañana" et "9" suffit pour planifier le rendez-vous.

Phrase en espagnol	Traduction en français
¿Cuánto cuesta el corte?	Combien coûte la coupe ?
Necesito un lavado rápido	J'ai besoin d'un shampooing rapide
¿A qué hora abre el salón?	À quelle heure ouvre le salon ?
Quisiera un corte corto	Je voudrais une coupe courte
Voy a reservar para mañana	Je vais réserver pour demain
¿Tiene alguna alergia?	Avez-vous une allergie ?

¿Prefiere secarlo al aire?	Préférez-vous le sécher à l'air libre ?
¿Cuánto tiempo dura el servicio?	Combien de temps dure le service ?

### 3. Réagir et répondre :

#### Formules courtes pour répondre :

Apprends 6 à 8 réponses simples utiles en salon, par exemple accepter un rendez-vous, proposer un horaire, confirmer le prix, ces phrases te font gagner 1 à 2 minutes par interaction.

#### Gérer une incompréhension :

Si tu n'as pas compris, utilise "¿Puede repetir, por favor?" (Peux-tu répéter, s'il te plaît ?) et reformule ce que tu as compris, cela évite les erreurs sur les prestations demandées.

#### Exemple de mini-dialogue salon :

"Cliente: ¿Tienen cita libre a las 16?" (Cliente : Avez-vous un créneau libre à 16 heures ?) "Tú: Sí, tenemos uno a las 16, ¿prefiere lavado?" (Toi : Oui, on a un créneau à 16 heures, préfères-tu un shampooing ?)

#### Erreurs fréquentes :

Confonds souvent "cortar" et "peinar" peut entraîner une mauvaise prestation, évite les phrases approximatives en reformulant la demande du client pour vérifier.

- Mauvaise formulation espagnole: "Quiero peinar corto". Correct en français: "Je voudrais une coupe courte".
- Mauvaise formulation espagnole: "¿Cuánto tiempo?" sans précision. Correct en français: "Combien de temps dure le service ?" pour clarifier.
- Mauvaise formulation espagnole: "Pelo mojado está bien". Correct en français: reformuler "Voulez-vous que je le sèche ?" pour confirmer.

#### Mini cas concret :

Contexte : Un salon reçoit une cliente pour une coloration rapide. Étapes : accueil, vérification allergie, estimation durée et prix, réalisation en 40 minutes. Résultat : coloration réalisée, cliente satisfaite. Livrable attendu : ticket client avec prix 45 euros et durée 40 minutes.

#### Check-list opérationnelle :

Élément	Question à se poser
Écoute initiale	Quel est le sujet principal du client ?
Mots-clés	Y a-t-il des termes techniques ou chiffres ?
Confirmation	As-tu reformulé la demande ?

Réponse courte

Peux-tu répondre en 1 phrase claire ?

### Astuce de stage :

Avant chaque prise de parole, respire 2 fois et prépare une phrase courte en espagnol, par exemple "Sí, tenemos a las 16" (Oui, nous avons à 16 heures), cela réduit le stress et évite les hésitations.

### Ressenti personnel :

À mes débuts, j'ai perdu 15 minutes lors d'un rendez-vous parce que je n'avais pas confirmé l'heure, depuis je reformule systématiquement, ça change tout.

## i Ce qu'il faut retenir

Pour comprendre un dialogue de salon, commence par l'**idée générale du client** et le ton de la voix.

- Repère le **thème du rendez-vous**, sans chercher tous les détails dès la première écoute.
- Note les **mots-clés techniques et chiffres** liés aux services, prix et horaires.
- Prépare quelques réponses courtes pour accepter, proposer ou confirmer un rendez-vous.
- En cas de doute, demande de répéter puis reformule la demande pour éviter les erreurs de prestation.

Appuie-toi sur une petite check-list: sujet principal, mots-clés, confirmation, réponse claire. Avec cette routine, tu gagnes du temps, rassures le client et limites les malentendus.

## Chapitre 3 : Expression orale simple et échanges basiques

### 1. Se présenter et accueillir le client :

#### **Saluer et se présenter :**

Dans un salon, une salutation claire met le client à l'aise, donne ton prénom et ta fonction, et ajoute une question simple pour engager la discussion.

#### **Poser des questions d'ouverture :**

Demande les préférences du client en commençant par des phrases courtes et ouvertes, cela évite les malentendus et montre que tu es attentif à ses besoins.

#### **Adapter le registre :**

Utilise un ton professionnel mais convivial, évite le jargon technique inutile, et ajuste ton espagnol selon l'âge et le niveau linguistique du client.

#### **Exemple de salutation bilingue :**

Hola, soy Laura, ¿cómo estás? (Bonjour, je suis Laura, comment vas-tu?)

#### **Exemple de phrase d'ouverture :**

¿Qué estilo buscas hoy? (Quel style recherches-tu aujourd'hui?)

### 2. Demander et clarifier les préférences :

#### **Vérifier les détails essentiels :**

Confirme la longueur souhaitée, la coupe et les zones précises à travailler, cela évite au moins 1 erreur sur 3 lors des coupes mal expliquées en stage.

#### **Utiliser des questions fermées et ouvertes :**

Combine des questions fermées pour valider une option et des questions ouvertes pour laisser le client s'exprimer, cela facilite la prise de décision rapide.

#### **Reformuler pour confirmer :**

Répète la demande en un résumé court, cela rassure le client et te protège d'une mauvaise interprétation de la demande initiale.

#### **Exemple d'échange pour la coupe :**

¿Quieres cortar 3 centímetros o menos? (Tu veux couper 3 centimètres ou moins?)

#### **Exemple d'astuce :**

Si le client hésite, propose 2 options concrètes, souvent il choisit la plus claire après 30 à 60 secondes de réflexion.

### 3. Gérer les échanges basiques et situations courantes :

### **Demander l'autorisation et expliquer les étapes :**

Avant de commencer, demande la permission et explique brièvement chaque étape, cela crée de la confiance et diminue l'anxiété du client.

### **Gérer une réclamation simple :**

Écoute, excuse-toi brièvement en cas d'erreur, propose une solution rapide et chiffrée, par exemple corriger la coupe en 15 à 30 minutes sans supplément.

### **Proposer des services additionnels :**

Suggère un soin ou une petite retouche quand c'est pertinent, explique le bénéfice en une phrase pour augmenter la vente moyenne de 10 à 20% en clientèle fidèle.

### **Exemple de mini-dialogue accueil / demande :**

Cliente : Hola, quiero un corte moderno. (Cliente : Bonjour, je veux une coupe moderne.)

Toi : ¿Prefieres algo corto o mantener la longitud? (Toi : Tu préfères quelque chose de court ou garder la longueur ?)

### **Exemple d'erreur fréquente :**

Decir "¿Corto poco?" (Dire "Coupé peu ?") est ambigu, préfère "¿Quieres cortar 3 centímetros o menos?" (Tu veux couper 3 centimètres ou moins ?).

### **Erreurs fréquentes :**

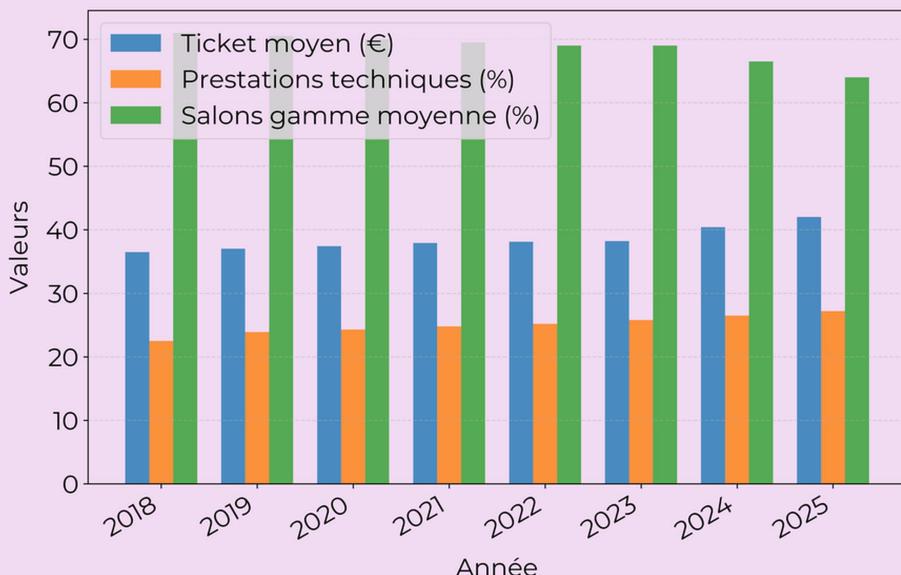
- Decir "más corto" sans préciser la longueur, utilise "¿Cuánto quieres cortar, 3 centímetros?" (Dire "plus court" sans précision, préfère "Tu veux couper combien, 3 centimètres ?")
- Utiliser términos técnicos incompréhensibles, reformule en mots simples pour que le client comprenne immédiatement.
- Ne pas confirmer la demande, répète toujours la demande en une phrase courte avant de commencer.

### **Mini cas concret :**

Contexte : Un client demande une coupe et une coloration express en 60 minutes pour un événement le soir, budget 45 euros. Étapes : consultation 3 minutes, coupe 25 minutes, coloration rapide 25 minutes, finition 7 minutes. Résultat : coupe et couleur livrées en 60 minutes, satisfaction client évaluée 9 sur 10 lors du contrôle qualité. Livrable attendu : ticket avec prestation détaillée et durée exacte 60 minutes, montant 45 euros.

## Graphique chiffré

Montée en gamme des salons de coiffure en France



Expression en espagnol	Traduction en français
Hola, tengo una cita a las 15:00	Bonjour, j'ai un rendez-vous à 15:00
Quiero cortar las puntas	Je veux couper les pointes
¿Lo dejamos así?	On laisse comme ça ?
Necesito un peinado rápido	J'ai besoin d'une coiffure rapide
¿Prefieres secarlo al natural?	Tu préfères le sécher naturellement ?

### Checklist opérationnelle :

Étape	Action
Accueil	Saluer, présenter ton prénom, poser 1 question d'ouverture
Consultation	Valider longueur, produit à utiliser, temps estimé
Confirmation	Reformuler la demande en une phrase
Exécution	Expliquer chaque étape et vérifier le confort du client
Vérification finale	Montrer le résultat et demander la satisfaction

### Conseils de terrain :

Pratique ces phrases clés 10 fois à voix haute avant ton service, note 5 variantes qui correspondent aux demandes courantes, et garde-les sur une fiche près du poste pour gagner 2 à 3 minutes par client.

### **Erreurs fréquentes comparées :**

- Mauvaise formulation en espagnol : "Cortar poco?" Correct en français : "Tu veux couper 3 centimètres?"
- Mauvaise formulation en espagnol : "¿Me gusta?" Correct en français : "Préférez-vous ce style?"
- Mauvaise formulation en espagnol : "No problem" sans traduction, préfère "No hay problema" (Il n'y a pas de problème) puis reformule en français si besoin.

### **Exemple d'optimisation d'un processus de prise de rendez-vous :**

En salon, proposer 2 créneaux alternatifs augmente le taux de confirmation de 15%, et réduit les annulations de dernière minute. Teste cette méthode 1 semaine pour mesurer l'effet.

### **Ressenti personnel :**

Quand j'ai commencé en clientèle, j'ai appris que répéter la demande réduit les retouches, et ça m'a vraiment évité quelques heures de stress en stage.

### **i Ce qu'il faut retenir**

Dans ce chapitre, tu apprends à mener un **accueil simple et professionnel** en espagnol: te présenter, saluer et poser une question d'ouverture.

- Utilise des **questions ouvertes et fermées** pour préciser longueur, style et timing, puis **reformuler la demande** avant de commencer.
- Explique brièvement chaque étape, demande toujours l'autorisation et vérifie le confort du client.
- Pour une réclamation, écoute, excuse-toi, propose une correction rapide et chiffrée.
- Propose des services additionnels utiles, évite les phrases floues et **éviter les termes techniques compliqués** incompris.

En pratiquant les phrases types et en offrant 2 options claires, par exemple pour la coupe ou le créneau, tu réduis les erreurs, gagnes du temps et améliores nettement la satisfaction du client.

## Langue vivante B (Allemand)

### Présentation de la matière :

En Bac Pro Coiffure, la matière **Langue vivante B Allemand** t'apprend à comprendre et à parler l'allemand du quotidien. Tu travailles l'écoute, de courts textes, l'écriture de messages simples et le vocabulaire du salon pour atteindre un **niveau A2 plus** adapté à la coiffure.

Cette matière conduit à l'épreuve **facultative de langue vivante** en allemand, un oral ponctuel en fin de Terminale, et non en CCF. Tu as une courte préparation puis environ **20 minutes d'entretien**, noté sur 20, seuls points au-dessus de 10 ajoutent des bonus. Un camarade a gagné 3 points.

### Conseil :

Pour réussir **Langue vivante B Allemand**, commence par clarifier ton objectif : Être à l'aise avec un client allemand, pas devenir bilingue.

Organise-toi : 10 minutes par jour pour relire ton cours, écouter un audio et noter 3 phrases utiles liées à la coiffure.

Avant l'oral, entraîne-toi avec un camarade en jouant des scènes coiffeur client et en t'enregistrant, cela réduit vraiment le stress.

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Bases de grammaire et de vocabulaire .....	<a href="#">Aller</a>
1. Notions de grammaire essentielles .....	<a href="#">Aller</a>
2. Vocabulaire professionnel et communication .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2:</b> Compréhension de textes très courts .....	<a href="#">Aller</a>
1. Identifier le type de texte .....	<a href="#">Aller</a>
2. Stratégies de lecture rapide .....	<a href="#">Aller</a>
3. Mise en pratique professionnelle .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3:</b> Présentation orale de soi et de son activité .....	<a href="#">Aller</a>
1. Présenter son identité et son rôle .....	<a href="#">Aller</a>
2. Parler de son activité et de ses services .....	<a href="#">Aller</a>
3. Adapter son discours et gérer le stress .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4:</b> Dialogues simples en contexte professionnel .....	<a href="#">Aller</a>
1. Accueil et prise de contact .....	<a href="#">Aller</a>
2. Prendre et confirmer un rendez-vous .....	<a href="#">Aller</a>
3. Gérer une demande ou un problème .....	<a href="#">Aller</a>

# Chapitre 1: Bases de grammaire et de vocabulaire

## 1. Notions de grammaire essentielles :

### Articles et genre :

En allemand, chaque nom a un genre défini, der, die ou das, il faut les apprendre avec le mot, ce qui évite beaucoup d'erreurs à l'oral et à l'écrit pendant les TP ou en stage.

### Exemple articles :

Der Friseur (Le coiffeur), Die Schere (Le ciseau), Das Shampoo (Le shampooing).

### Conjugaison de base :

Les verbes réguliers suivent des terminaisons simples au présent, il faut maîtriser sein et haben, ce sont les deux verbes les plus utilisés pour former des phrases complètes en italien ou en allemand.

### Exemple conjugaison :

Ich bin müde (Je suis fatigué), Du hast Zeit (Tu as le temps), Er schneidet die Haare (Il coupe les cheveux).

### Pluriels et déclinaisons :

Le pluriel allemand se forme de plusieurs façons, mémorise les modèles les plus fréquents, cela t'évite de chercher en salon et ça fluidifie ta communication avec les clients étrangers.

Allemand	Français
Sein	Être
Haben	Avoir
Schneiden	Couper
Waschen	Laver
Föhnen	Sécher
Kämmen	Peigner
Färben	Teindre
Beraten	Conseiller
Helfen	Aider

## 2. Vocabulaire professionnel et communication :

### Termes courants :

Apprends le vocabulaire des outils et des services, par exemple Schere, Kamm, Färben, ainsi tu gagnes 1 à 2 minutes par interaction client et tu évites les confusions pendant le rendez-vous.

### **Formules d'accueil et de politesse :**

Quelques phrases simples suffisent pour faire bonne impression, répète-les à voix haute avant les stages, tu verras que ta confiance augmente et les clients se sentent compris.

### **Exemple d'accueil :**

Guten Tag, wie kann ich Ihnen helfen? (Bonjour, comment puis-je vous aider?)

### **Exemple prise de rendez-vous :**

Haben Sie morgen um 10 Uhr Zeit? (Avez-vous du temps demain à 10 heures?)

### **Mini dialogue salon :**

Client : Guten Morgen, ich möchte die Haare schneiden lassen. (Bonjour, je voudrais me faire couper les cheveux.)

Coiffeur : Gerne, wie kurz möchten Sie es? (Avec plaisir, à quelle longueur souhaitez-vous?)

### **Erreurs fréquentes :**

- Ich bin sie müde. (Incorrect) – Ich bin müde (Je suis fatigué). (La version allemande correcte se dit Ich bin müde.)
- Du hast Zeit morgen? (Incorrect) – Hast du morgen Zeit? (As-tu du temps demain?)
- Ich möchte schneiden Haare. (Incorrect) – Ich möchte die Haare schneiden. (Je voudrais couper les cheveux.)

### **Astuce stage :**

Note 10 mots techniques essentiels avant ton premier jour en stage, révise-les 5 minutes chaque matin, ça suffit pour être opérationnel et gagner en assurance.

### **Mini cas concret : accueil d'un client allemand en salon :**

Contexte : un client arrive sans rendez-vous, il parle allemand. Étapes : saluer, poser 3 questions clés, proposer un service et confirmer le prix. Résultat : service effectué en 30 minutes, satisfaction client. Livrable attendu : fiche client remplie en allemand avec 5 éléments (nom, type de service, longueur, produit utilisé, prix).

Tâche	Pourquoi
Saluer en allemand	Instaurer confiance immédiate
Poser 3 questions	Définir la prestation précisément
Confirmer le prix	Éviter les malentendus au paiement

Noter la fiche client

Suivi pour prochains rendez-vous

### Checklist rapide terrain :

- Saluer en allemand, par exemple Guten Tag.
- Vérifier le service souhaité, demander Möchten Sie schneiden oder färben? (Voulez-vous couper ou teindre?).
- Donner le temps estimé, dire Es dauert etwa 30 Minuten. (Cela prend environ 30 minutes.).
- Confirmer le prix, annoncer Der Preis beträgt 25 Euro. (Le prix est de 25 euros.).
- Remplir la fiche client en allemand, noter produits et commentaires.

### Ce qu'il faut retenir

Pour bien communiquer avec des clients allemands, maîtrise quelques bases ciblées.

- Apprends les noms avec leurs **articles der, die, das** pour éviter les erreurs fréquentes.
- Conjugue correctement les **verbes sein et haben** et quelques verbes du salon (schneiden, waschen, färben...).
- Mémorise le **vocabulaire des outils** et services pour gagner du temps en interaction.
- Soigne les formules d'accueil, l'ordre des mots et évite les erreurs comme Ich bin sie müde.

En stage, entraîne-toi à saluer, poser 2 ou 3 questions, annoncer durée et prix, puis remplir une fiche client simple en allemand. Quelques minutes de révision quotidienne suffisent pour être à l'aise.

## Chapitre 2 : Compréhension de textes très courts

### 1. Identifier le type de texte :

#### Repérer la nature du texte :

Regarde d'abord combien de mots et quel format, SMS, panneau, note ou annonce. En 10 à 30 secondes tu choisis la bonne stratégie de lecture et tu gagnes du temps en stage.

#### Chercher les indices clés :

Observe les dates, les heures, les prix et les verbes impératifs, ils te disent si c'est une consigne, une information ou une demande. Note 2 à 4 mots importants avant de lire en entier.

#### Exemple d'identification :

Guten Morgen, haben Sie einen Termin um 14:00 Uhr? (Bonjour, avez-vous un rendez-vous à 14h00 ?) Ceci te montre une question sur un rendez-vous et la présence d'une heure.

### 2. Stratégies de lecture rapide :

#### Lecture en diagonale :

Balaye le texte pour repérer les mots-clés comme "Termin", "Preis", "öffnen", "geschlossen". Cela prend 5 à 15 secondes et te permet de comprendre l'idée générale sans tout traduire.

#### Lire pour l'information utile :

Pose-toi 3 questions simples : qui, quoi, quand. Répondre à ces 3 éléments suffit souvent pour agir correctement en salon et éviter les erreurs de service.

#### Astuce de stage :

Apprends 20 mots fréquents liés au salon, tu comprendras environ 70% des messages courts. Selon l'ONISEP, une base de vocabulaire ciblée accélère la compréhension pratique.

### 3. Mise en pratique professionnelle :

#### Lire et réagir en situation :

Quand un client laisse une note courte, lis-la, reformule mentalement en allemand simple, puis confirme en français. Cela évite les malentendus et te fait gagner 1 à 2 minutes par cas.

#### Mini cas concret :

Contexte : Un client écrit "Kurzer Schnitt, bitte" sur un post-it. Étapes : lire, demander confirmation, réaliser coupe rapide en 20 minutes. Résultat : client satisfait, temps respecté. Livrable attendu : fiche client mise à jour avec durée 20 minutes et prix payé 18 €.

### Exemple de dialogue en salon :

Hallo, ich möchte nur die Spitzen schneiden. (Bonjour, je veux juste couper les pointes.)  
Kein Problem, das dauert ungefähr 20 Minuten. (Pas de problème, cela prendra environ 20 minutes.)

### Erreurs fréquentes :

- Écrire « Ich möchte schneiden » au lieu de « Ich möchte nur die Spitzen schneiden », cela crée une ambiguïté sur l'ampleur de la coupe.
- Confondre « offen » et « geschlossen », tu peux rater un rendez-vous si tu lis le contraire.
- Ne pas noter l'heure « 14:00 » correctement, transforme un 14 en 4 et tu perds un client.

Phrase en allemand	Traduction en français
Guten Morgen	Bonjour
Haben Sie einen Termin?	Avez-vous un rendez-vous ?
Nur die Spitzen	Juste les pointes
Wie lange dauert das?	Combien de temps cela dure ?
Preis bitte	Le prix s'il vous plaît
Öffnungszeiten	Heures d'ouverture
Geschlossen	Fermé

En répétant ces phrases, tu gagnes en confiance pour lire et répondre vite. Une petite victoire en stage, je m'en souviens encore la première fois que j'ai confirmé un rendez-vous en allemand.

Étape	Action pratique
Lire en 30 secondes	Repérer mots-clés et chiffres
Noter 2 mots	Écrire sur la fiche client
Confirmer oralement	Répéter l'information au client
Agir en 20 minutes	Respecter le créneau et le prix
Vérifier la fiche	Mettre à jour pour la prochaine visite

## Ce qu'il faut retenir

Apprends à **identifier vite le texte** en repérant format, nombre de mots, heure, prix et verbes impératifs pour choisir ta stratégie de lecture.

- Utilise une **lecture en diagonale efficace** pour trouver qui, quoi, quand sans tout traduire.
- Mémorise environ 20 **mots-clés salon** comme Termin, Preis, geöffnet, geschlossen pour comprendre la majorité des messages.
- En situation, lis la note, reformule en allemand simple, puis confirme au client en français.
- Fais attention aux heures et aux mots proches pour **éviter les malentendus clients** et les erreurs de rendez-vous.

En t exerçant sur des textes très courts, tu gagnes du temps, sécurises le service et prends confiance pour communiquer en allemand au salon.

## Chapitre 3 : Présentation orale de soi et de son activité

### 1. Présenter son identité et son rôle :

#### Formules d'introduction :

Commence par ton nom, ton rôle et ta formation en une phrase courte. Prépare 2 versions, une très courte de 20 à 30 mots et une version détaillée de 40 à 60 mots.

#### Durée et objectif :

Vise un pitch d'accueil de 30 à 45 secondes, clair et naturel. L'objectif est d'instaurer confiance, annoncer ce que tu fais et inviter à poser une question.

#### Exemple de phrase d'accueil :

"Guten Tag, ich heiße Anna und ich bin Auszubildende Friseurin im dritten Jahr." (Bonjour, je m'appelle Anna et je suis apprentie coiffeuse en troisième année.)

Phrase en allemand	Traduction en français
Guten Tag, ich heiße ...	Bonjour, je m'appelle ...
Ich bin Auszubildende Friseurin.	Je suis apprentie coiffeuse.
Ich spezialisiere mich auf Damenhaarschnitte.	Je me spécialise en coupes femme.
Wie kann ich Ihnen helfen?	Comment puis-je vous aider ?
Möchten Sie einen Termin vereinbaren?	Souhaitez-vous prendre rendez-vous ?
Ich mache eine kurze Beratung.	Je fais une brève consultation.
Das dauert ungefähr 10 Minuten.	Cela prend environ dix minutes.
Der Preis beträgt ... Euro.	Le prix est de ... euros.
Danke, bis bald.	Merci, à bientôt.

### 2. Parler de son activité et de ses services :

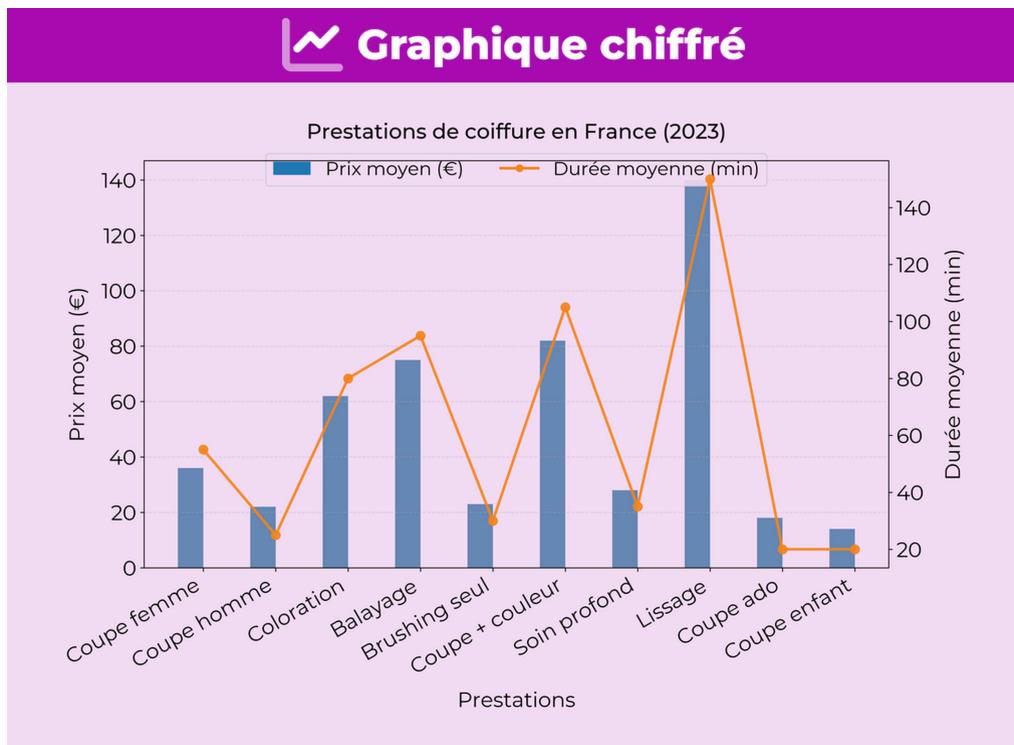
#### Structurer ton discours :

Annonce ton service, sa durée et son prix, puis ajoute un bénéfice client. Par exemple, nomme le service, indique durée moyenne et résultat attendu.

#### Chiffrer et argumenter :

Donne des chiffres concrets, par exemple coupe femme 30 à 45 minutes, coloration 60 à 90 minutes, prix indicatif 20 à 80 euros selon la prestation.

## Graphique chiffré



### Exemple d'énoncé service :

"Die Damenhaarschnitt dauert etwa 40 Minuten und kostet 35 Euro, das Ergebnis ist ein frischer, moderner Look." (La coupe femme dure environ 40 minutes et coûte 35 euros, le résultat est un look frais et moderne.)

### Mini cas concret :

Contexte : en stage, tu dois convaincre un client germanophone indécis. Étapes : saluer, présenter 1 service, donner durée et prix, proposer date. Résultat : sur 20 interactions, 3 rendez-vous pris, taux de conversion 15%.

### Livrable attendu :

Une fiche orale enregistrée de 60 secondes en allemand, et son texte écrit de 70 à 90 mots décrivant ton offre et tes tarifs.

Étape	Action concrète
Accueil	Saluer en allemand et se présenter
Proposition	Dire service, durée, prix
Validation	Demander si le client souhaite le rendez-vous
Clôture	Confirmer la date, remercier

### 3. Adapter son discours et gérer le stress :

#### Langage corporel et ton :

Regarde ton interlocuteur, souris et garde une posture ouverte. Parle lentement, articule les chiffres et utilise des gestes discrets pour expliquer les étapes.

### Préparation et répétition :

Répète ton pitch 10 fois à voix haute, enregistre-toi et corrige 3 points précis. Pratique devant un camarade pendant 2 semaines avant l'évaluation.

### Astuce de stage :

Note 5 mots-clés pour chaque service sur une carte, ça évite le blanc et rend ton discours plus fluide en situation réelle.

### Erreurs fréquentes :

- Mauvaise formulation en allemand : "Ich mache Haare." — Version correcte en français : dire précisément "Je réalise des coupes et des soins capillaires."
- Mauvaise formulation en allemand : "Das kostet viel." — Version correcte en français : indiquer un prix chiffré et la fourchette, par exemple 35 euros.
- Mauvaise formulation en allemand : "Ich arbeite schnell." — Version correcte en français : préciser la durée estimée, par exemple 30 à 45 minutes.

### Mini dialogue à utiliser :

"Guten Tag, möchten Sie eine Beratung?" (Bonjour, souhaitez-vous une consultation ?) "Ja bitte, ich möchte meine Haare schneiden lassen." (Oui s'il vous plaît, je veux me faire couper les cheveux.)

### Exemple d'expression pour gérer le stress :

"Ich nehme mir einen Moment, um tief durchzuatmen und die wichtigsten Punkte kurz zu wiederholen." (Je prends un moment pour respirer profondément et répéter rapidement les points essentiels.)

## i Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'aide à présenter ton identité et ton activité en allemand avec un **pitch clair et structuré**, court et rassurant.

- Prépare deux présentations de toi (20-30 mots et 40-60 mots) et vise 30-45 secondes pour l'accueil.
- Décris toujours **service, durée, prix** puis le bénéfice client, en donnant des chiffres précis.
- Suis les étapes accueil, proposition, validation, clôture pour proposer un rendez-vous et améliorer ton taux de conversion.
- Travaille ton **langage corporel positif** et une **préparation régulière** : répétitions, enregistrements, mots-clés sur carte.

En t'entraînant à ces formules et en corrigeant les erreurs vagues, tu gagneras en aisance, en crédibilité et en résultats avec les clients germanophones.

## Chapitre 4 : Dialogues simples en contexte professionnel

### 1. Accueil et prise de contact :

#### Salutation et accueil :

Accueille le client avec une phrase courte en allemand, montre que tu es disponible et propose immédiatement un siège ou un magazine, reste souriant et professionnel.

#### Questions clés :

- Guten Tag, wie kann ich Ihnen helfen? (Bonjour, comment puis-je vous aider?)
- Möchten Sie einen Sitzplatz? (Voulez-vous un siège?)
- Haben Sie einen Termin? (Avez-vous un rendez-vous?)

#### Exemple de dialogue :

Guten Tag, ich habe einen Termin um 10 Uhr. (Bonjour, j'ai un rendez-vous à 10 heures.) Hallo, willkommen, bitte nehmen Sie Platz. (Bonjour, bienvenue, veuillez prendre place.)

#### Astuce pratique :

Préfère des formules brèves, répète le nom du client une fois, cela crée du lien et évite les confusions lors d'un planning chargé de 4 à 6 rendez-vous par heure.

### 2. Prendre et confirmer un rendez-vous :

#### Disponibilité et durée :

Annonce la durée estimée en allemand, adapte la durée selon la prestation, par exemple 30 minutes pour une coupe simple, 45 à 60 minutes pour une coloration.

#### Confirmer le rendez-vous :

Récapitule la date et l'heure en allemand, indique le prix indicatif et demande le mode de paiement, cela évite 20 à 30% d'annulations de dernière minute.

#### Exemple de confirmation :

Ihr Termin ist am Dienstag um 15 Uhr. (Votre rendez-vous est mardi à 15 heures.) Die Dauer beträgt etwa 45 Minuten. (La durée est d'environ 45 minutes.)

#### Mini cas concret :

Contexte : rendez-vous coloration pour une cliente, étapes : 1 préparations, 2 diagnostic, 3 application, 4 rinçage, 5 coiffage, résultat : coloration réalisée en 60 minutes.

#### Livrable attendu :

Fiche client complétée avec 5 éléments: nom, téléphone, prestation, produit utilisé, prix final, utile pour le suivi et 1 appel de satisfaction si besoin.

Phrase en allemand	Traduction en français
Ich möchte die Haare schneiden lassen.	Je voudrais me faire couper les cheveux.
Wie lange dauert das?	Combien de temps cela dure-t-il?
Haben Sie einen Termin?	Avez-vous un rendez-vous?
Möchten Sie nur schneiden oder färben?	Voulez-vous seulement couper ou colorer?
Bitte nehmen Sie Platz.	Veuillez prendre place.
Welche Haarprodukte benutzen Sie?	Quels produits capillaires utilisez-vous?
Das kostet ungefähr 35 Euro.	Cela coûte environ 35 euros.
Kann ich Ihnen etwas zu trinken anbieten?	Puis-je vous offrir quelque chose à boire?
Vielen Dank, auf Wiedersehen.	Merci, au revoir.

Après une table, rappelle-toi d'utiliser ces phrases en contexte pendant les premières semaines de stage pour gagner en fluidité, j'ai testé et ça marche bien.

### 3. Gérer une demande ou un problème :

#### Réagir à une réclamation :

Écoute calmement la plainte en allemand, répète l'élément clé pour vérifier, propose une solution réaliste et indique le délai d'action, par exemple 24 à 48 heures pour corriger.

#### Proposer une solution :

Offre une retouche gratuite ou une réduction selon le cas, explique les étapes de la correction en allemand et assure un suivi pour la satisfaction du client.

#### Erreurs fréquentes :

- Fausse formulation: Ich habe nicht zufriedengestellt. — Correcte traduction: Je ne suis pas satisfait. (Ich bin nicht zufrieden.)
- Fausse formulation: Können Sie machen das? — Correcte traduction: Pouvez-vous faire cela? (Können Sie das machen?)
- Fausse formulation: Ich will ein Termin. — Correcte traduction: Je veux un rendez-vous. (Ich möchte einen Termin.)

#### Astuce de terrain :

Note toujours l'objet de la plainte sur la fiche client et prends une photo avant et après la retouche, cela évite les malentendus et accélère les solutions en 2 à 3 minutes.

Vérification	Action
--------------	--------

Accueil en allemand	Saluer, proposer un siège
Diagnostic	Poser 3 questions clés
Confirmer l'heure	Répéter jour et heure
Solution et délai	Proposer une retouche en 24 à 48 h
Suivi	Noter le retour client

## Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'aide à mener des **dialogues simples en allemand** au salon, de l'accueil à la gestion des problèmes.

- À l'arrivée, pense à **saluer et installer** le client en allemand et à proposer un siège.
- Pour le rendez-vous, annonce durée, prix et **confirmer clairement le rendez-vous** en répétant jour et heure.
- Complète une fiche client avec coordonnées, prestation, produits et prix pour le suivi.
- En cas de souci, écoute, reformule, **gérer une réclamation** avec solution, délai et note tout, idéalement avec photos.

En stage, réutilise régulièrement les phrases modèles pour gagner en fluidité et réduire les malentendus avec les clients.

# Arts appliqués et cultures artistiques

## Présentation de la matière :

La matière **Arts appliqués et cultures artistiques** accompagne ton Bac Pro Coiffure (Métiers de la Coiffure). Elle est notée sur 20 avec un **coefficent 1**, intégré à ta moyenne finale.

Tu es évalué soit en **contrôle en cours de formation** avec 2 situations d'évaluation réparties sur le cycle, soit en **épreuve écrite de 2 heures** en fin de formation, selon ton profil.

Les sujets portent sur l'analyse d'images, d'objets ou d'espaces, puis sur des **croquis liés à la coiffure**. Un camarade a gagné 3 points au bac grâce à un projet de vitrine bien préparé dans cette matière.

## Conseil :

Pour t'organiser, réserve **20 à 30 minutes** par semaine à cette matière. Reprends les notions vues, refais un petit croquis et une analyse d'image en t'inspirant de salons de coiffure réels.

Le jour de l'évaluation, pense à une méthode simple :

- **Lire Attentivement la consigne**, repérer les verbes d'action et le temps donné
- **Soigner Tes croquis**, même rapides, pour qu'ils restent clairs et propres

## Table des matières

<b>Chapitre 1</b> : Repères en histoire des arts .....	<a href="#">Aller</a>
1. Repères chronologiques et mouvements artistiques .....	<a href="#">Aller</a>
2. Démarche créative et liens avec l'histoire des arts .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2</b> : Couleurs, formes et compositions .....	<a href="#">Aller</a>
1. Couleurs fondamentales et harmonie .....	<a href="#">Aller</a>
2. Formes, volumes et ligne .....	<a href="#">Aller</a>
3. Compositions visuelles et mise en scène .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3</b> : Recherche d'images et d'ambiances .....	<a href="#">Aller</a>
1. Recherche d'images et sources .....	<a href="#">Aller</a>
2. Construire un moodboard et une ambiance .....	<a href="#">Aller</a>
3. Appliquer l'ambiance au projet coiffure .....	<a href="#">Aller</a>

## **Chapitre 1: Repères en histoire des arts**

### **1. Repères chronologiques et mouvements artistiques :**

#### **Antiquité à baroque :**

Tu dois retenir les grandes étapes qui influencent formes et motifs, de l'architecture antique aux ornements baroques, car elles expliquent les lignes et la fonction des coiffures traditionnelles.

#### **Xixe siècle et modernité :**

Le XIXe siècle introduit le romantisme puis l'art nouveau, influençant les lignes, les silhouettes et les volumes, utile pour comprendre certaines coupes vintage et accessoires reconnus en salon.

#### **Xxe siècle et contemporain :**

Le XXe siècle voit l'avant-garde et le pop art, qui remettent en cause les codes, favorisent l'expérimentation couleur et la créativité, éléments pratiques pour proposer des looks originaux au client.

#### **Exemple d'identification de style :**

En stage, j'ai repéré un motif art nouveau dans un magazine, j'ai proposé une coiffure ondulée inspirée, la cliente a accepté, le forfait prestation a augmenté de 15 euros.

### **2. Démarche créative et liens avec l'histoire des arts :**

#### **Recherche et références :**

Commence toujours par rassembler 6 à 12 images d'inspiration, œuvres ou motifs, elles servent de repères visuels pour décider d'une direction esthétique avant d'exécuter en salon.

#### **Croquis et palettes :**

Fais 2 à 3 croquis rapides et note 2 palettes couleurs, cela t'aide à visualiser volumes et contrastes avant de couper, coiffer ou colorer une chevelure en pratique.

#### **Choix matériaux et techniques :**

Selectionne produits et outils adaptés, prends en compte texture, longueur et santé du cheveu, et estime le temps entre 30 et 90 minutes selon la transformation prévue pour le client.

#### **Mini cas pratique :**

Contexte salon 4 postes, cliente 28 ans souhaite un look années 20 inspiré d'une gravure, objectif création historique adaptée au cheveu moderne.

Étapes 1 à 3 : recherche 30 minutes, réalisation de 3 croquis, rendez-vous création 75 minutes, résultat coupe et mise en forme fidèle à la référence.

### Astuce de stage :

Note toujours le temps réel de chaque étape pendant 1 semaine en salon, cela te permet d'ajuster ton devis et d'améliorer ta gestion du temps de 10 à 20 pour cent.

Période	Caractéristique	Impact coiffure
Antiquité	Simplicité, tresses et volumes	Inspire structures et coiffures attachées
Renaissance	Ornements et symétrie	Utilisation d'accessoires et styles travaillés
XIXe siècle	Romantisme, volumes naturels	Inspire ondulations et mouvements doux
XXe siècle et contemporain	Expérimentation couleur et formes	Favorise techniques modernes et looks créatifs

Voici une check-list opérationnelle pour relier histoire des arts et pratique en salon, 4 points simples à cocher avant de commencer une prestation ou un projet scolaire.

Tâche	Pourquoi
Rassembler 6 images	Pour cadrer l'inspiration et expliquer au client
Faire 2 croquis	Pour visualiser volume et silhouette avant la coupe
Choisir 2 palettes	Pour anticiper couleurs de cheveux et maquillage éventuel
Évaluer temps 30-90 min	Pour établir un devis réaliste et respecter planning

### Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre relie l'histoire des arts à la coiffure pour t'aider à créer des looks cohérents et vendus.

- De l'Antiquité au contemporain, chaque période apporte des formes, volumes et ornements qui inspirent les coiffures actuelles.
- Utilise des **repères historiques essentiels** pour reconnaître un style et proposer accessoires, ondulations ou couleurs adaptés au client.
- Adopte une **démarche créative structurée** : 6 à 12 **images d'inspiration ciblées**, 2 ou 3 croquis, 2 palettes couleurs.
- Évalue produits, techniques et **gestion du temps réaliste** (30 à 90 minutes) pour devis et planning fiables.

En reliant styles artistiques, méthode de préparation et timing, tu sécurises le résultat technique et augmentes la valeur de chaque prestation.

## Chapitre 2 : Couleurs, formes et compositions

### 1. Couleurs fondamentales et harmonie :

#### Bases de la couleur :

Tu vas apprendre les trois catégories de base, primaire, secondaire et tertiaire, et leur usage en coiffure pour créer des nuances naturelles ou fantaisie adaptées au teint et à la carnation.

#### Températures et effets :

Les tons chauds donnent de la vitalité, les tons froids apaisent la couleur. Choisis une température selon la peau du client pour équilibrer le visage et faire ressortir les yeux.

#### Exemple de choix de teinte :

Client à peau chaude, tu choisis un châtain doré deux niveaux plus clair, avec 30 minutes de pose additionnelle pour éviter un résultat plat et réchauffer le teint.

#### Contrastes et lisibilité :

Le contraste entre mèches et base aide à structurer la coupe, lisser une silhouette ou la dynamiser. Pense au contraste doux pour un rendu professionnel et modulable.

### 2. Formes, volumes et ligne :

#### Langage des formes :

La forme d'une coupe parle d'abord visuellement, ronde, anguleuse ou longue. Adapte la ligne à la morphologie du visage pour améliorer l'équilibre et l'harmonie globale du client.

#### Volume et architecture :

Tu maîtriseras comment augmenter ou diminuer le volume par coupe, dégradé ou technique thermique. Selon la coupe, le volume apparent peut varier de 20 à 40 pour cent.

#### Démarche créative :

- Recherche visuelle rapide, 10 à 20 images pour référence.
- Croquis ou schéma en 3 minutes montrant la ligne et zones couleurs.
- Choix des matières et techniques, balayage, mèches, ton sur ton.

#### Astuce organisation :

Prépare un moodboard A4 en 15 minutes avant le rendez-vous. Cela évite 10 à 15 minutes de tâtonnement au bac à shampooing et rassure le client.

### 3. Compositions visuelles et mise en scène :

#### Rythme et répétition :

La répétition de mèches, de formes et de lignes crée un rythme visuel. Utilise des répétitions fines pour un rendu subtil ou des répétitions marquées pour un style fort et lisible.

#### **Palette et supports :**

Regroupe 3 à 5 teintes complémentaires pour un rendu harmonieux. Voici un tableau synthétique d'exemples utilisables en salon, avec repères pour hauteur tonal et effet visuel.

Palette	Usage salon	Effet visuel
Brun chaud + caramel	Mèches balayage, 2 niveaux	Réchauffe le teint, naturel
Blond cendré + froid	Ton sur ton, neutralisation	Affinement et élégance
Rouge profond + cuivre	Couleur globale, 3 niveaux	Impact visuel fort
Pastels (rose, lavande)	Mèches créatives, éclaircissement 3+ niveaux	Style moderne et doux

#### **Mini cas concret :**

Contexte, cliente de 32 ans souhaite éclaircir sans trop d'entretien. Étapes, consultation 15 minutes, test de couleur 10 minutes, éclaircissement de 2 niveaux et balayage ciblé en 90 minutes. Résultat, ton plus lumineux, entretien un rendez-vous tout les 3 mois.

Livrable attendu, moodboard A4, 3 échantillons de couleur collés, 2 croquis de coupe sur feuille A4, durée du service estimée 90 minutes et fiche conseil entretien remise au client.

#### **Check-list opérationnelle :**

Utilise ce tableau pour préparer ton poste et guider le service en salon.

Élément	Question à se poser
Consultation	Le client accepte le niveau d'éclaircissement et l'entretien requis
Sélection teinte	La palette respecte la température de peau choisie
Technique	Balayage, mèches ou ton sur ton, quel entretien et durée
Fiche client	As tu noté produits, temps de pose et conseils maison
Suivi	Proposer rendez-vous de retouche dans 8 à 12 semaines

#### **Ressenti personnel :**

J'ai souvent vu qu'un moodboard bien présenté sauve la prestation quand le client hésite, c'est une petite astuce qui rend tout plus clair et pro.

## Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'apprend à utiliser couleur, forme et composition pour construire des coiffures cohérentes.

- Choisis les **familles de couleurs** (primaires, secondaires, tertiaires) selon la **température de peau** pour flatter teint et yeux.
- Joue sur le **contraste mèches et base**, la forme du contour et la gestion du volume pour équilibrer la morphologie.
- Crée un **moodboard préparatoire efficace** avec références, croquis rapides et palette de 3 à 5 teintes.
- Suis une check-list: consultation, choix de technique, temps de pose, fiche client et rendez-vous de suivi.

En combinant harmonie des couleurs, architecture de coupe et préparation visuelle, tu sécurises le résultat, gagnes du temps en salon et rassures ton client à chaque étape.

## Chapitre 3 : Recherche d'images et d'ambiances

### 1. Recherche d'images et sources :

#### Rechercher efficacement :

Quand tu cherches des images, commence par un mot-clé principal puis ajoute 2 ou 3 mots précis pour affiner. Consacre 30 à 60 minutes et vise 20 à 30 images variées pour alimenter ton projet.

#### Sources fiables :

Privilégie banques d'images pro, portfolios et comptes d'artistes, note toujours l'auteur et la licence. Sauve au moins 10 références dans un dossier nommé par projet pour les retrouver facilement en stage ou en cours.

#### Organiser les images :

Classe par thèmes, textures, couleurs et silhouettes. Utilise des dossiers ou une planche numérique, conserve 12 à 18 images finales pour ne pas surcharger ton moodboard et garder le message clair.

#### Exemple de recherche rapide :

En 45 minutes, un élève a rassemblé 25 images, réduit à 14 après tri, ce qui lui a permis de clarifier le style voulu pour un look rétro et gagner 2 heures de préparation.

### 2. Construire un moodboard et une ambiance :

#### Choisir une palette :

Défini 3 à 5 couleurs principales et une couleur accent, note les mots clés associés comme chaud, froid ou mat. La palette guide le choix des accessoires, du maquillage et de la finition des cheveux.

#### Agencer les images :

Dispose les images pour créer un parcours visuel, du général au détail. Alterne vues d'ensemble et gros plans, place 2 images techniques pour montrer la finition attendue et l'effet de texture.

#### Texte et légendes :

Ajoute de courtes légendes indiquant produits, textures ou techniques souhaitées. Limite chaque légende à 8 à 12 mots pour rester lisible lors de la présentation au client ou au jury.

Élément	Exemple	Ambiance / palette
Image mode	Portrait rétro	Tons chauds, accent bordeaux
Texture	Boucles structurées	Mat, lumineux

Technique	Coiffage laqué	Finition brillante
Accessoire	Ruban noir	Contraste élégant

### 3. Appliquer l'ambiance au projet coiffure :

#### Traduire en coiffure :

Transforme l'ambiance en choix concrets : coupe, longueur, volume et finition. Prépare 3 variantes pour un même look afin d'adapter au profil du client et aux contraintes de salon ou de plateau.

#### Tester et ajuster :

Prévoyez 1 à 2 heures pour un test, prends photos en lumière naturelle et sous flash. Note 3 points d'amélioration et ajuste produits ou techniques avant la séance finale avec le client.

#### Livrable et présentation :

Le livrable attendu est un moodboard A3 en PDF plus 3 planches photo, avec 12 images et 6 légendes explicatives. Prépare une présentation orale de 3 minutes pour expliquer ton choix.

#### Exemple de cas concret :

Contexte : préparation d'un styling rétro pour séance photo. Étapes : recherche 40 images en 2 heures, tri à 16, création d'un moodboard A3 et test 1 heure. Résultat : 1 proposition retenue et 3 retouches. Livrable : PDF A3 avec 12 images, 6 légendes, présentation 3 minutes.

Un jour en stage, j'ai vu qu'un moodboard trop chargé perdait tout le monde, depuis je garde toujours 12 images max pour rester percutant et professionnel.

Tâche	Temps estimé
Collecte d'images	30 à 60 minutes
Tri et organisation	30 minutes
Création du moodboard	30 minutes
Test en salon	1 à 2 heures
Présentation client/jury	3 minutes

**i Ce qu'il faut retenir**

Appuie ton projet sur une **recherche d'images ciblée** en réunissant 20 à 30 visuels, puis en gardant 12 à 18 images finales bien classées.

- Privilégie des **sources visuelles professionnelles**, note auteur et licence, range tout par projet.
- Crée une **palette de 3 à 5 couleurs** plus une couleur accent, liée aux textures et finitions.
- Organise ton moodboard du général au détail, avec 2 images techniques et des légendes courtes.
- Utilise le moodboard pour **tester et ajuster la coiffure** en conditions réelles avant la séance finale.

Au final, ton moodboard A3, ses planches photo et ta présentation de 3 minutes doivent rendre ton intention claire, cohérente et facilement adaptable au client.

## Relations clientèle – accueil – vente

### Présentation de la matière :

Cette matière prépare la sous-épreuve U32 du Bac Pro Coiffure. Elle est notée avec un **coefficient de 3** et dure **30 minutes**, moitié écrite, moitié orale, sur des situations proches de la réalité du salon.

L'épreuve est organisée en fin de formation, souvent en **juin de 3e année**, ou en CCF pendant l'année si ton établissement est habilité. Elle représente un peu plus de **10 % de la note finale** du Bac Pro.

En classe et en atelier, tu t'entraînes à accueillir, questionner, conseiller et vendre des services ou produits. Un camarade m'a confié qu'après 3 simulations filmées, il se sentait enfin à l'aise face aux clientes.

### Conseil :

Pour réussir, entraîne-toi souvent à parler au client. Programme au moins **2 séances par semaine** de jeux de rôle avec un camarade, en respectant les étapes accueil, diagnostic, proposition, argumentation et conclusion de la vente.

Organise-toi avec des fiches d'**arguments de vente** pour 3 prestations et 3 produits. Relis-les 10 minutes avant chaque séance pratique et avant l'épreuve, tu verras que ton stress diminué vraiment le jour J.

- Prépare 2 ou 3 phrases d'accueil chaleureuses
- Note les objections clients que tu entends le plus
- Chronomètre 1 ou 2 entraînements pour tenir les temps

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Accueil et prise en charge du client .....	<a href="#">Aller</a>
1. Accueil professionnel .....	<a href="#">Aller</a>
2. Prise en charge personnalisée .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2:</b> Recueil des attentes et diagnostic simple .....	<a href="#">Aller</a>
1. Recueillir les attentes du client .....	<a href="#">Aller</a>
2. Diagnostiquer simplement cheveu et cuir chevelu .....	<a href="#">Aller</a>
3. Prioriser et proposer une solution adaptée .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3:</b> Conseil personnalisé sur prestations et produits .....	<a href="#">Aller</a>
1. Traduire le diagnostic en recommandations .....	<a href="#">Aller</a>
2. Argumenter et proposer des prestations complémentaires .....	<a href="#">Aller</a>
3. Vendre un produit et assurer le suivi client .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4:</b> Argumentaire de vente et conclusion de la vente .....	<a href="#">Aller</a>

1. Argumentaire clair et structuré ..... [Aller](#)

2. Gérer les objections et convaincre ..... [Aller](#)

3. Conclusion efficace et fidélisation ..... [Aller](#)

**Chapitre 5 :** Fidélisation, suivi client et gestion des rendez-vous ..... [Aller](#)

1. Fidélisation active et relation durable ..... [Aller](#)

2. Suivi client et techniques de recontact ..... [Aller](#)

3. Gestion des rendez-vous et optimisation du planning ..... [Aller](#)

## Chapitre 1: Accueil et prise en charge du client

### 1. Accueil professionnel :

#### Première impression :

Ton arrivée au salon compte beaucoup, souris, propose un siège et un verre d'eau, fais sentir que le client est attendu, la première minute doit donner confiance et calme.

#### Prise de rendez-vous et ponctualité :

Note la durée moyenne des prestations, propose des plages claires de 30 à 120 minutes selon le service, envoie un SMS de rappel 24 heures avant pour limiter les oubli.

#### Communication verbale et non verbale :

Pose des questions ouvertes, reformule ce que le client dit, adopte une posture détendue et un contact visuel, évite le langage technique sans explication pour rester compréhensible.

#### Exemple d'accueil :

Lors d'un stage, j'ai vu une collègue diminuer les retards de 15% en appelant les clients la veille et en confirmant précisément l'heure et la prestation.

Check-list opérationnelle	À faire
Accueil initial	Sourire, siège, verre d'eau
Rappel	Envoyer SMS 24 h avant
Temps	Respecter durée annoncée
Dossier client	Noter allergies et préférences

### 2. Prise en charge personnalisée :

#### Entretien client et recueil d'informations :

Demande l'historique capillaire, allergies, habitudes de soins, budget et temps disponible, consigne les réponses dans le dossier client en 2 à 3 minutes pour garder une trace fiable.

#### Analyse technique et proposition :

Analyse la qualité du cheveu, propose 2 options claires avec durée et prix estimé, montre photos ou dessins, laisse le client choisir après une reformulation simple et honnête.

#### Suivi après prestation :

Donne conseils d'entretien écrits ou par SMS, propose un retour dans 4 à 6 semaines selon la prestation, note le feedback pour améliorer la prochaine visite.

#### Exemple de cas concret :

Contexte : Cliente demande un balayage naturel pour éclaircir deux tons, budget 80 €, disponibilité samedi matin.

#### Étapes :

Accueillir, faire entretien de 3 minutes, proposer technique et durée 90 minutes, réaliser le balayage en respectant le temps, expliquer entretien maison pendant 5 minutes.

#### Résultat chiffré :

Réduction de 10 minutes sur le temps total grâce à la préparation, satisfaction client notée 9 sur 10, vente d'un soin à 12 € en complément, fidélisation prévue en 6 semaines.

#### Livrable attendu :

Fiche client remplie avec historique, prestation décrite, prix final 92 €, date de suivi prévue et conseils écrits remis au client pour entretien maison.

#### Astuce terrain :

Garde toujours 10 minutes entre deux rendez-vous pour imprévus, rangement et mise à jour du dossier client, cela évite le stress et les retards en journée chargée.

#### Ce qu'il faut retenir

Un accueil pro commence par un **contact chaleureux immédiat** : sourire, siège, verre d'eau, climat calme.

- Planifie des rendez-vous avec durées claires, SMS de rappel 24 h pour limiter les absences.
- Utilise **questions ouvertes et reformulation** pour comprendre attentes, budget et contraintes de temps.
- Renseigne le **dossier client structuré** : historique, allergies, préférences, résultats et feedback.
- Propose **deux options claires** avec prix, durée, puis donne des conseils d'entretien et un suivi planifié.

Garde toujours un léger temps tampon entre deux clients pour gérer imprévus sans stress. Ainsi tu assures une prise en charge personnalisée, efficace et fidélisante.

## **Chapitre 2 : Recueil des attentes et diagnostic simple**

### **1. Recueillir les attentes du client :**

#### **Préparer la consultation :**

Avant d'accueillir, vérifie la fiche client et prépare 4 à 6 questions clés. Prends 5 à 10 minutes pour créer un cadre détendu et gagner la confiance du client dès l'arrivée.

#### **Questions clés :**

Pose des questions précises sur le résultat souhaité, le temps disponible, le budget et les habitudes d'entretien. Note les réponses de façon synthétique pour t'en servir au moment du diagnostic.

#### **Écoute active et reformulation :**

Écoute sans interrompre, reformule en 1 à 2 phrases l'attente du client pour vérifier que vous êtes d'accord. Cette étape évite les malentendus et les retouches inutiles.

#### **Exemple d'optimisation d'un processus de production :**

Un client souhaite une coupe plus facile à coiffer en 15 minutes le matin, tu lui proposes une coupe effilée et un geste coiffant simple, vérifié par une démonstration rapide.

### **2. Diagnostiquer simplement cheveu et cuir chevelu :**

#### **Observation visuelle :**

Regarde longueur, porosité, densité et présence de pellicules. Note les signes de fragilité ou de fourches pour estimer les gestes techniques et produits nécessaires pendant 2 à 3 minutes d'observation.

#### **Tests rapides :**

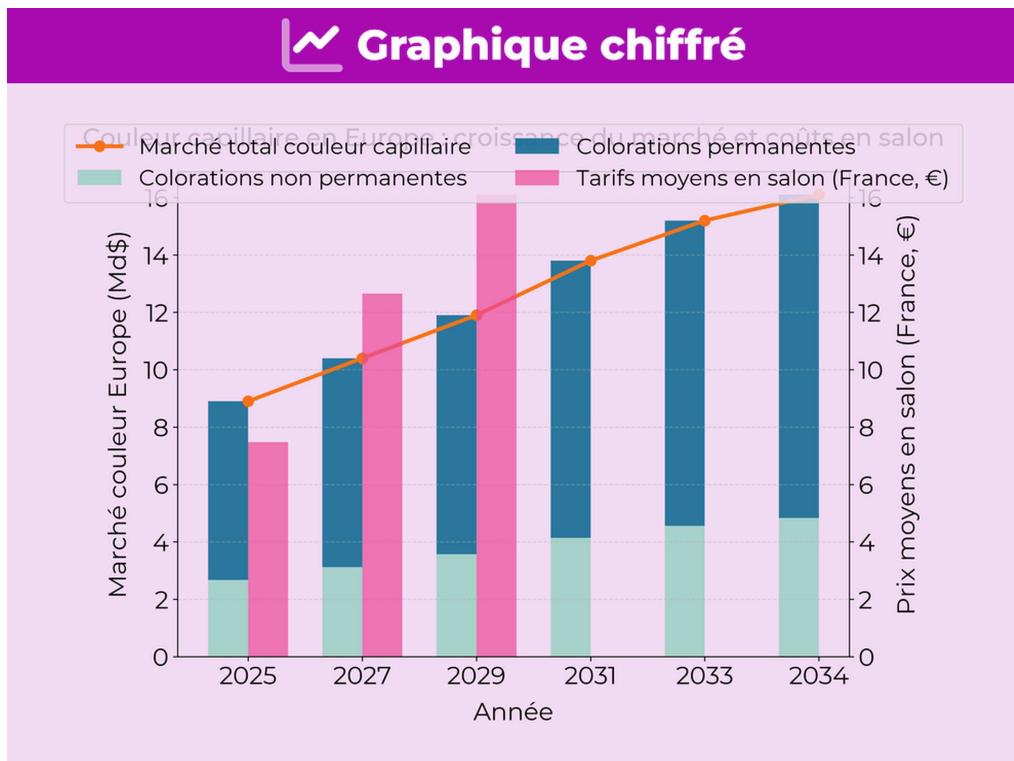
Fais un test de porosité en posant une mèche dans l'eau pendant 2 minutes, et un test d'élasticité en tirant doucement. Ces tests prennent 3 à 4 minutes et guident le choix des soins.

#### **Antécédents techniques :**

Demande les colorations, décolorations ou traitements chimiques des 6 derniers mois. Ces informations évitent les risques et ajustent le timing et le prix des prestations.

#### **Astuce de stage :**

Note toujours la dernière coloration et la date, ainsi tu évites 80% des mauvaises surprises lors d'une décoloration.



Question à poser	Objectif	Durée indicative
Quel résultat voulez-vous	Clarifier l'attente	2 minutes
Avez-vous des traitements récents	Évaluer risques techniques	1 minute
Temps disponible le matin	Proposer coiffage adapté	30 secondes

Après le diagnostic, explique clairement en 1 à 2 phrases ce que tu as observé et pourquoi tu proposes une solution. La clarté rassure et facilite le consentement écrit ou verbal.

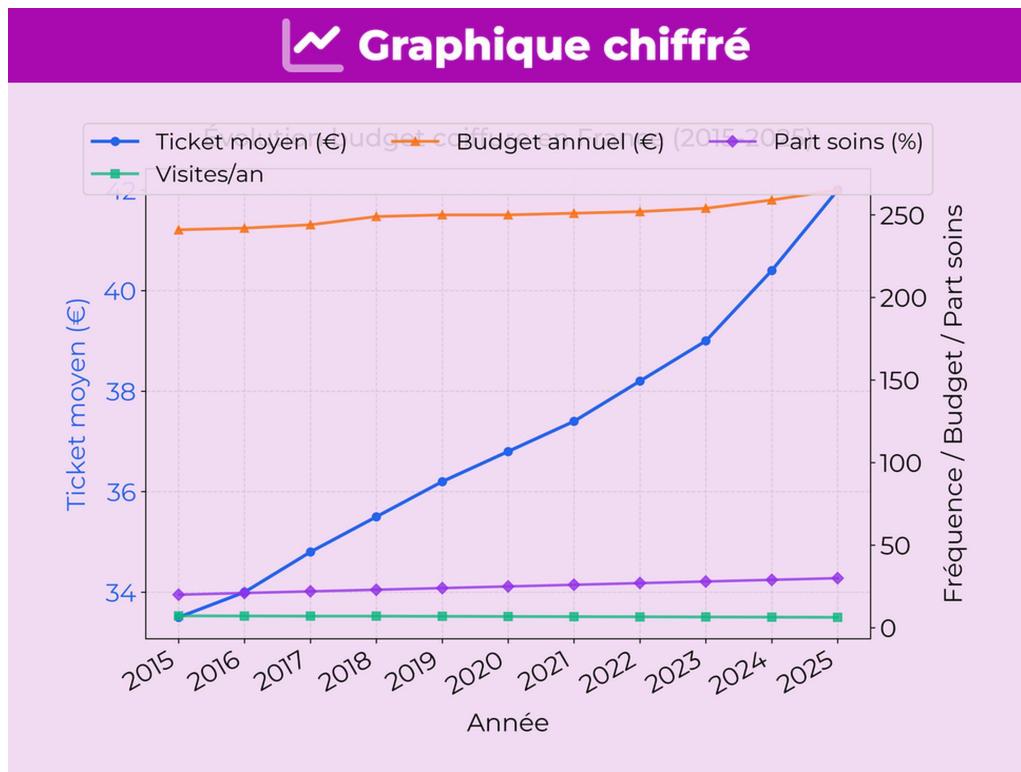
### 3. Prioriser et proposer une solution adaptée :

#### Priorisation des attentes :

Classe les demandes en 3 catégories, immédiates, à moyen terme, et impossibles sans soin préalable. Cela t'aide à planifier un protocole en 1 à 2 rendez-vous si nécessaire.

#### Proposition et devis :

Donne un plan clair avec durée, prix et étapes, par exemple coupe 30 minutes 25 euros, soin 20 minutes 15 euros. Remets un devis simple si la prestation dépasse 40 euros.



### Suivi et accord :

Obtiens l'accord du client par signature ou note sur la fiche. Prévois un rappel 2 semaines après pour vérifier la satisfaction et ajuster éventuellement le plan de soin.

### Exemple de cas concret :

Contexte : cliente avec 20% de gris, cheveux secs et boucle lâche, objectif diminution du volume et couvrance. Étapes : consultation 10 minutes, coupe 30 minutes, soin profond 20 minutes. Résultat : réduction du volume estimée à 40% en coiffage quotidien. Livrable attendu : devis écrit à 65 euros et plan d'entretien de 3 soins maison sur 6 semaines.

## Graphique chiffré

Coloration capillaire : usages France et croissance du marché (2025-2034)



Checklist opérationnelle	Action rapide
Vérifier antécédents colorants	Noter date et produit
Tester porosité	2 à 3 minutes
Proposer plan avec prix	Écrire devis simple
Obtenir accord	Signature ou note sur fiche
Programmer rappel	Rappel sous 2 semaines

En stage, j'ai appris que demander la dernière coloration évite souvent une retouche complète et un mauvais résultat, ça m'est arrivé une fois et j'ai retenu la leçon.

### i Ce qu'il faut retenir

Pour chaque client, prépare la consultation et crée un climat de confiance en posant quelques **questions clés ciblées** sur résultat, temps, budget et habitudes.

- Utilise **écoute active et reformulation** pour valider l'objectif et éviter les retouches.
- Réalise un **diagnostic simple cheveu et cuir** : observation, tests de porosité et d'élasticité, antécédents techniques notés.
- Explique clairement ta proposition en 1 à 2 phrases et détaille durée, prix et étapes, avec devis si besoin.

- Classe les demandes, obtiens l'accord écrit et programme un rappel sous 2 semaines pour ajuster le plan.

En appliquant cette méthode simple et structurée, tu sécurises les résultats techniques, rassures le client et construis une relation de confiance durable.

## Chapitre 3 : Conseil personnalisé sur prestations et produits

### 1. Traduire le diagnostic en recommandations :

#### Adapter la prestation au style et au quotidien :

Après le diagnostic, explique précisément comment la coupe ou la coloration sert le quotidien du client, par exemple entretien, fréquence de rendez-vous et temps de coiffage moyen quotidien.

#### Choisir la gamme produit pertinente :

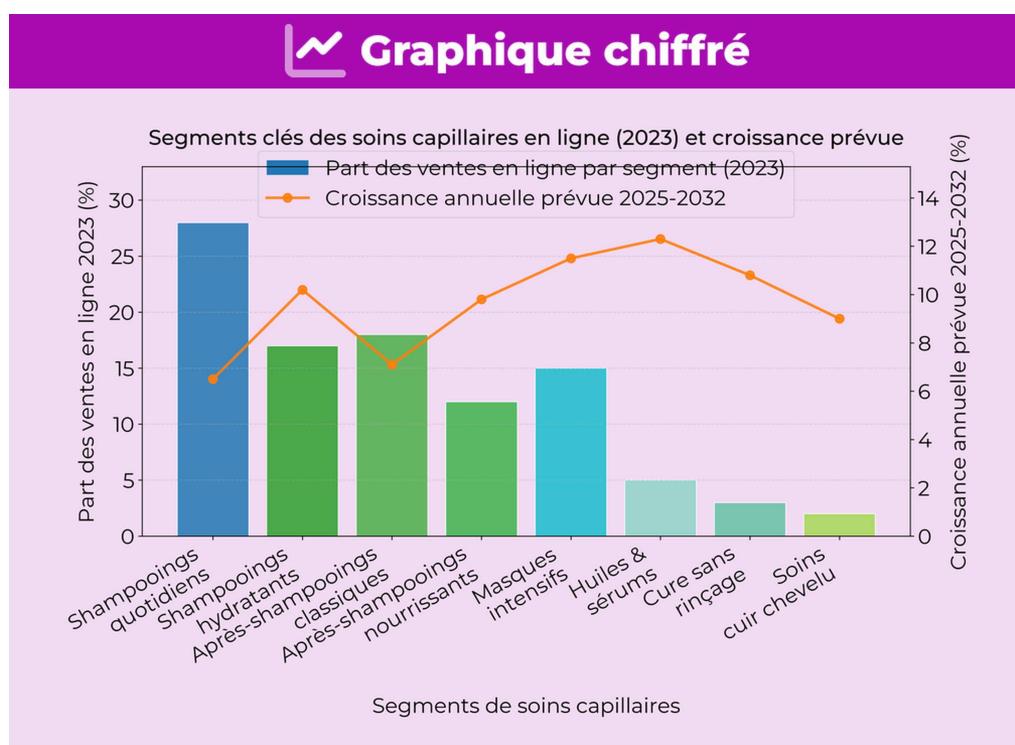
Selectionne produits selon porosité, épaisseur et objectifs esthétiques, en privilégiant 2 à 3 références simples que le client comprendra et pourra racheter facilement en salon ou en ligne.

#### Prioriser les interventions :

- Intervention immédiate pour problèmes de santé capillaire
- Proposition à moyen terme pour embellissement ou transformation
- Planifier entretien pour maintenir résultat sur 6 à 12 semaines

#### Exemple de recommandation produit :

Client avec cheveux secs, proposer un soin profond hebdomadaire à appliquer 10 minutes, un shampooing hydratant et une huile en finition, pour réduire les fourches de 30% en 3 mois.



### 2. Argumenter et proposer des prestations complémentaires :

### **Argumenter sur les bénéfices visibles :**

Utilise des arguments simples, concrets et mesurables, comme gain de brillance, réduction du volume ou tenue prolongée, et illustre par un geste ou un avant/après en salon.

### **Structurer l'offre et les packs :**

Propose 2 options claires, par exemple entretien standard ou pack entretien + traitement, avec différence de prix apparent et gain en durée de résultat mesurable en semaines.

### **Gérer les objections et conclure la vente :**

Réponds aux objections courantes en reformulant, en proposant un essai ou un échantillon, et en explicitant la garantie de satisfaction ou les modalités de retour en salon.

Type de cheveu	Gamme produit recommandée	Fourchette de prix
Fin et clairsemé	Volumisant léger, protéines modérées	10 € à 35 €
Sec et abîmé	Soin reconstructeur, huile nutritive	15 € à 45 €
Coloré ou méché	Protection couleur, shampooing doux	12 € à 40 €

### **Astuce pour vendre sans forcer :**

Propose toujours une option d'essai, comme un échantillon pour 2 à 3 utilisations, cela augmente le taux de conversion d'environ 20% selon mon expérience en stage.

## **3. Vendre un produit et assurer le suivi client :**

### **Montrer l'application et l'usage :**

Fais une démonstration courte au lavabo ou à la station, montre quantité exacte à utiliser et fréquence, et fais participer le client pour assurer la compréhension et l'adhésion.

### **Organiser le suivi post-prestation :**

Propose un rappel par SMS ou appel sous 7 à 14 jours pour vérifier le résultat, noter une insatisfaction éventuelle et proposer un ajustement gratuit si nécessaire.

### **Respecter sécurité et mentions obligatoires :**

Vérifie allergies et contre-indications, propose un test 48 heures avant coloration si doute, et conserve fiches produits et notices à disposition en salon.

### **Exemple de mini cas concret :**

Contexte, client 34 ans, cheveux colorés très secs, objectif entretien couleur et brillance. Étapes, diagnostic, proposition pack soin mensuel à 42 €, démonstration produit, essai gratuit 3 jours. Résultat, fidélisation convertie à 1 rendez-vous sur 3, chiffre d'affaires

additionnel estimé 126 € sur 3 mois. Livrable attendu, fiche client remplie et planning de 3 rendez-vous avec montants indiqués.

### Checklist opérationnelle pour le terrain :

- Recueillir besoins et routine en 3 minutes
- Proposer 2 options claires, avec prix visibles
- Faire une démonstration rapide avant vente
- Proposer un échantillon ou un essai de 3 utilisations
- Programmer un suivi sous 7 à 14 jours

### Ce qu'il faut retenir

Appuie-toi sur le diagnostic pour **adapter la prestation** au style et au temps de coiffage. Choisis une **gamme produit ciblée** facile à entretenir et à racheter, en expliquant bénéfices concrets et durée des résultats. Structure 2 offres max, par exemple entretien seul ou pack soin, avec écarts de prix et de tenue clairs.

- Hiérarchise urgence santé, embellissement puis entretien sur 6 à 12 semaines.
- Utilise un **argumentaire orienté résultats** avec chiffres simples et démonstration rapide.
- Fais tester, propose échantillon et planifie un **suivi client structuré** sous 7 à 14 jours.

Montre l'application des produits, vérifie allergies et attentes, puis note tout dans la fiche client pour garder une cohérence de conseils et renforcer la fidélisation.

## Chapitre 4 : Argumentaire de vente et conclusion de la vente

### 1. Argumentaire clair et structuré :

#### Préparation :

Avant chaque rendez-vous, note les besoins repérés lors de l'accueil et du diagnostic, prépare 3 arguments adaptés et choisis un produit ou prestation prioritaire à proposer en première intention.

#### Structure en 4 temps :

Présente l'avantage, explique le bénéfice concret pour le client, montre une preuve rapide et propose une action, cela évite de perdre le fil et de paraître hésitant.

#### Exemple d'argumentaire pour cheveux secs :

«Ce soin nourrit en profondeur, il réduit les fourches en 2 applications et prolonge l'effet du brushing. Je te propose un soin express à 25€ et un flacon 100ml à 18€ pour 4 semaines.».

#### Astuce de stage :

Prends un carnet et note 5 arguments qui fonctionnent souvent, répète-les 10 fois à voix haute pour les intégrer naturellement avant un service.

### 2. Gérer les objections et convaincre :

#### Écoute active :

Accueille l'objection sans l'interrompre, reformule en 1 phrase et demande la priorité du client, ainsi tu montres que tu as compris et tu évites les réponses hors sujet.

#### Réponses adaptées :

Offre une solution chiffrée et rapide, propose une option moins chère ou un essai gratuit quand c'est possible, reste factuel et évite d'entrer dans une argumentation trop technique.

#### Exemple d'objection courante :

Client : «C'est trop cher.» Tu réponds : «Je comprends, pour 25€ tu as un soin de 30 minutes et un flacon d'entretien à 18€, cela prolonge le résultat jusqu'à 4 semaines.».

#### Astuce utiles :

Évite de brader le prix immédiatement, propose d'abord la valeur ajoutée, puis, si besoin, une réduction ciblée ou un paiement en 2 fois pour 2 produits ou plus.

Élément	Question à se poser
Prix	Le client perçoit-il le bénéfice pour ce montant ?
Temps	La durée annoncée correspond-elle à ses contraintes ?

Preuves	As-tu un résultat ou témoignage à montrer ?
---------	---------------------------------------------

### 3. Conclusion efficace et fidélisation :

#### Fermeture de la vente :

Propose une alternative fermée, par exemple «On part sur le soin à 25€ et le produit à 18€ ou seulement le soin aujourd'hui ?», cela facilite la prise de décision du client.

#### Suivi et relance :

Note la vente et la date idéale de rappel sur ta fiche client, programme un SMS ou appel dans 14 à 28 jours pour vérifier le résultat et proposer un rendez-vous d'entretien.

#### Exemple de conclusion commerciale :

«Je te le mets de côté, on le passe en caisse et je te note un rappel dans 21 jours pour voir le résultat. Ça te va ?».

#### Erreur fréquente :

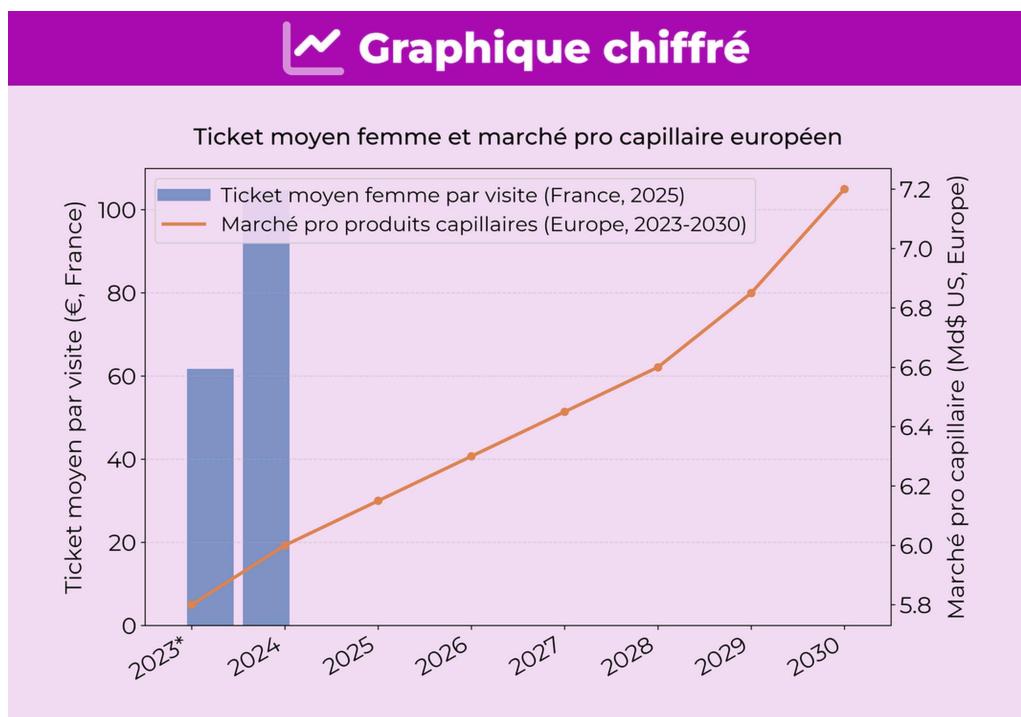
Ne pas proposer de suite la prise de rendez-vous pour l'entretien est fréquent en stage, prends l'habitude de proposer toujours une date dans les 2 à 4 semaines.

Étape	Action concrète
Proposition	Présente l'offre principale puis l'option complémentaire
Validation	Demande un choix fermé et note la réponse
Encaissement	Propose le règlement et explique la garantie ou la politique retour

#### Mini cas concret :

Contexte : cliente revient pour coupe, diagnostic cheveux secs, objectif augmenter panier moyen de 15€ par visite. Étapes : proposer soin express 30 minutes à 25€ et flacon 100ml à 18€, démontrer résultat sur fibre. Résultat : 1 vente sur 2 clientes ciblées, soit 50% de taux d'acceptation, panier moyen augmenté de 43€ pour les clientes converties. Livrable attendu : fiche client remplie avec produit, montant total 43€, date de rappel dans 21 jours.

## Graphique chiffré



### Check-list opérationnelle :

- Préparer 3 arguments par prestation et les écrire sur ton carnet
- Répondre à l'objection principale avec une offre chiffrée
- Proposer toujours une alternative fermée pour faciliter le choix
- Noter la vente et planifier un rappel sous 14 à 28 jours
- Vérifier que le client repart avec une notice ou conseil d'utilisation

Petite anecdote vécue, une cliente m'a dit «je viens pour une coupe» et est repartie avec soin et produit, elle est revenue 3 semaines plus tard ravie, ça m'a prouvé que les arguments simples fonctionnent vraiment.

### i Ce qu'il faut retenir

Pour vendre efficacement, prépare chaque rendez-vous avec un **argumentaire simple et structuré** : 3 arguments clés et un service prioritaire. Suis la **structure en quatre temps** : avantage, bénéfice, preuve, action. Accueille les objections avec **écoute active et reformulation**, puis réponds par une solution chiffrée, sans brader tout de suite.

- Propose une alternative fermée pour aider le client à décider.
- Rappelle les bénéfices concrets face au prix, au temps, et aux résultats.
- Note chaque vente, programme un rappel et consigne les arguments qui marchent.

En créant ce **rituel de suivi client**, tu augmentes naturellement le panier moyen et la fidélisation, tout en restant à l'aise dans ton discours.

## **Chapitre 5 : Fidélisation, suivi client et gestion des rendez-vous**

### **1. Fidélisation active et relation durable :**

#### **Principe de fidélisation :**

La fidélisation, c'est transformer un client ponctuel en client régulier en créant une relation de confiance. Tu vises la récurrence, la recommandation et une note moyenne élevée sur 12 mois.

#### **Outils de fidélisation :**

Utilise cartes de fidélité physiques ou digitales, abonnements et offres ciblées, et propose un suivi post-prestation. Une réduction ponctuelle ou un échantillon peut augmenter le retour de 20 à 30%.

#### **Personnalisation du suivi :**

Note préférences, allergies, produits utilisés et étais de coupe pour chaque client. Ces informations réduisent les erreurs et augmentent la satisfaction perçue, surtout pour les clientes régulières.

#### **Exemple d'optimisation d'un programme de fidélité :**

Tu lances une carte à 10 euros donnant 10% de réduction après 5 visites, objectif, augmenter la fréquence de visite de 1,2 à 1,8 fois par trimestre.

#### **Astuce pratique :**

Lors d'un stage, j'ai enregistré la nuance de coloration préférée de 40 clientes, résultat, 12 clientes sont revenues dans les 6 semaines suivantes pour retrouver exactement la même teinte.

### **2. Suivi client et techniques de recontact :**

#### **Relances et rappels :**

Programmer des rappels automatiques par SMS ou e-mail 48 heures avant le rendez-vous réduit les no-shows de 30%. Prévois aussi un message 3 jours après la prestation pour recueillir un avis.

#### **Scripts de message efficaces :**

Sois court, clair et personnalisé. Par exemple, commence par le prénom, rappelle la prestation et propose une action simple, comme confirmer le rendez-vous par réponse rapide.

#### **Gérer les réclamations rapidement :**

Réponds sous 24 heures, propose une solution gratuite si nécessaire et note l'incident. Un bon suivi transforme souvent une cliente insatisfaite en ambassadrice.

#### **Exemple de message de rappel :**

Bonjour Léa, rappel pour ton rendez-vous coiffure mardi à 15h. Réponds OUI pour confirmer ou APPEL pour modifier. Merci, salon XYZ.

Type de message	Objectif
Rappel avant rendez-vous	Réduire les absences
Suivi post-prestation	Collecter un avis
Relance pour produit	Augmenter la vente complémentaire

### 3. Gestion des rendez-vous et optimisation du planning :

#### Organisation du planning :

Regroupe les prestations similaires pour gagner du temps, réserve des créneaux tampons de 15 à 30 minutes pour imprévus, et limite les plages de double réservation à 10% du planning quotidien.

#### Outils et logiciels :

Choisis un agenda partagé accessible par l'équipe, synchronisé avec SMS et e-mail. Un bon logiciel peut réduire 25% du temps administratif quotidien pour un salon de 3 personnes.

#### Politique d'annulation :

Définis clairement tes règles, par exemple annulation gratuite jusqu'à 24 heures, après quoi 30% est facturé. Communique la règle à la prise de rendez-vous pour éviter les conflits.

#### Exemple d'optimisation du planning :

Tu changes l'ordre des clients pour regrouper 10 colorations sur une matinée, résultat, réduction du temps total de 20% et économie de produit de 12%.

Indicateur	Cible
Taux de rétention 6 mois	40%
Taux d'occupation quotidien	75%
Taux de no-show	<2%

#### Mini cas concret :

Contexte :

Un salon de 2 coiffeuses veut réduire les absences et augmenter la rétention.

#### Étapes :

1. Mise en place d'un agenda partagé et envoi de SMS 48 heures avant. 2. Création d'une carte fidélité 5 visites pour 1 service offert. 3. Formation équipe de 2 heures sur scripts de relance.

#### Résultat chiffré :

Après 3 mois, no-show réduit de 28% et taux de retour client passé de 33% à 46%, chiffre d'affaires mensuel augmenté de 8%.

#### Livrable attendu :

Un rapport de 1 page listant le planning optimisé, les modèles de SMS, et un tableau mensuel des indicateurs avec objectifs chiffrés.

Check-list opérationnelle	Action rapide
Agenda synchronisé	Installer et tester en 1 jour
Message de rappel	Programmer 48 heures avant
Carte fidélité	Imprimer 50 cartes
Script de confirmation	Former l'équipe 30 minutes
Politique d'annulation	Affiche visible en caisse

#### Ce qu'il faut retenir

Pour fidéliser, transforme chaque visite en relation durable grâce à un **suivi personnalisé précis**, une communication régulière et des petites attentions utiles.

- Cartes de fidélité, abonnements et offres ciblées augmentent le retour de 20 à 30%.
- Tu notes préférences, allergies, produits et coupes pour une **expérience client premium** et moins d'erreurs.
- Tu envoies des **rappels automatiques structurés** 48h avant puis un message 3 jours après pour avis et revente.

En optimisant aussi ton **planning de rendez-vous** et en posant une politique d'annulation claire, tu réduis les absences, améliores la rétention et sécurises ton chiffre d'affaires mensuel.

# Techniques de coiffure

## Présentation de la matière :

En Bac Pro Coiffure, la matière **Techniques de coiffure** est la **matière centrale du diplôme**.

Tu y apprends diagnostic, coupe, couleur, forme et coiffage sur clientèle féminine et masculine.

Cette matière conduit à l'épreuve professionnelle **Techniques de coiffure**, en contrôle en cours de formation ou en épreuve finale. Avec un coefficient 10 et une **durée totale de 6 heures**, elle pèse environ 1/3 des points professionnels.

Concrètement, tu passes une **épreuve écrite et pratique** de 6 heures en 3 parties:

Transformation féminine, coupe homme, puis analyse de situations professionnelles. Un camarade m'a confié qu'il sortait épuisé, mais fier du résultat obtenu.

## Conseil :

Pour réussir en **Techniques de coiffure**, adopte tôt une organisation réaliste. Exemple : Tu peux bloquer 2 après-midis par semaine pour des **entraînements réguliers** sur tête malléable ou modèles.

Travaille en conditions proches de l'examen: Chronomètre chaque partie, garde un œil sur la **gestion du temps**. L'un de mes amis a gagné 3 points après quelques entraînements chronométrés.

- Prévoir 2 ou 3 modèles motivés
- Te chronométrer sur chaque étape
- Filmer une coupe pour progresser

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Shampoings, soins et préparation du cheveu .....	<a href="#">Aller</a>
1. Hygiène et diagnostic du cheveu .....	<a href="#">Aller</a>
2. Choisir et appliquer shampoing et soins .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2:</b> Techniques de coupe féminine et masculine .....	<a href="#">Aller</a>
1. Techniques de base pour coupe féminine .....	<a href="#">Aller</a>
2. Coupe masculine et dégradés .....	<a href="#">Aller</a>
3. Organisation, sécurité et conseils terrain .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3:</b> Techniques de coloration et d'éclaircissement .....	<a href="#">Aller</a>
1. Bases de la couleur .....	<a href="#">Aller</a>
2. Techniques de coloration permanente et semi-permanente .....	<a href="#">Aller</a>
3. Éclaircissement et techniques décolorantes .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4:</b> Mises en forme, coiffage et finitions .....	<a href="#">Aller</a>

1. Techniques de mise en forme ..... [Aller](#)
2. Coiffage et fixation ..... [Aller](#)
3. Finitions et contrôle qualité ..... [Aller](#)

## Chapitre 1: Shampoings, soins et préparation du cheveu

### 1. Hygiène et diagnostic du cheveu :

#### Observation et questions initiales :

Commence par observer le cuir chevelu, l'état des pointes, pellicules et porosité. Pose 5 questions clés au client sur allergies, fréquence de lavage et produits utilisés pour affiner ton diagnostic.

#### Tests simples en salon :

Réalise un test de porosité avec une mèche, une traction douce pour l'élasticité et un essai produit sur une mèche cachée. Note les résultats sur la fiche client pour le suivi.

#### Erreurs fréquentes :

Évite de rincer trop rapidement, d'appliquer le soin sur un cuir chevelu sain ou d'utiliser des doses excessives. Ces erreurs alourdissent la fibre et réduisent la tenue du coiffage, fais attention.

#### Exemple d'observation :

En stage j'ai fait 20 shampoings par jour, 7 clients montraient une porosité élevée, j'ai conseillé 1 masque hebdomadaire et une coupe légère pour éliminer les pointes abimées.

Type de produit	Indication	Quantité approximative	Temps de pose
Shampooing clarifiant	Accumulation de produits	10 à 20 ml	1 à 2 minutes
Shampooing hydratant	Cheveux secs ou décolorés	10 à 30 ml	30 à 60 secondes
Soin leave-in léger	Protection avant coiffage	2 à 6 ml	Sans rinçage

### 2. Choisir et appliquer shampoing et soins :

#### Types de shampoing et usages :

Connais les bases: clarifiant pour accumulation, hydratant pour cheveux secs, sans sulfate pour cheveux colorés. Dose typique: 5 à 30 ml selon longueur et densité, adapte selon la cliente et les résultats du diagnostic.

#### Technique d'application et temps de pose :

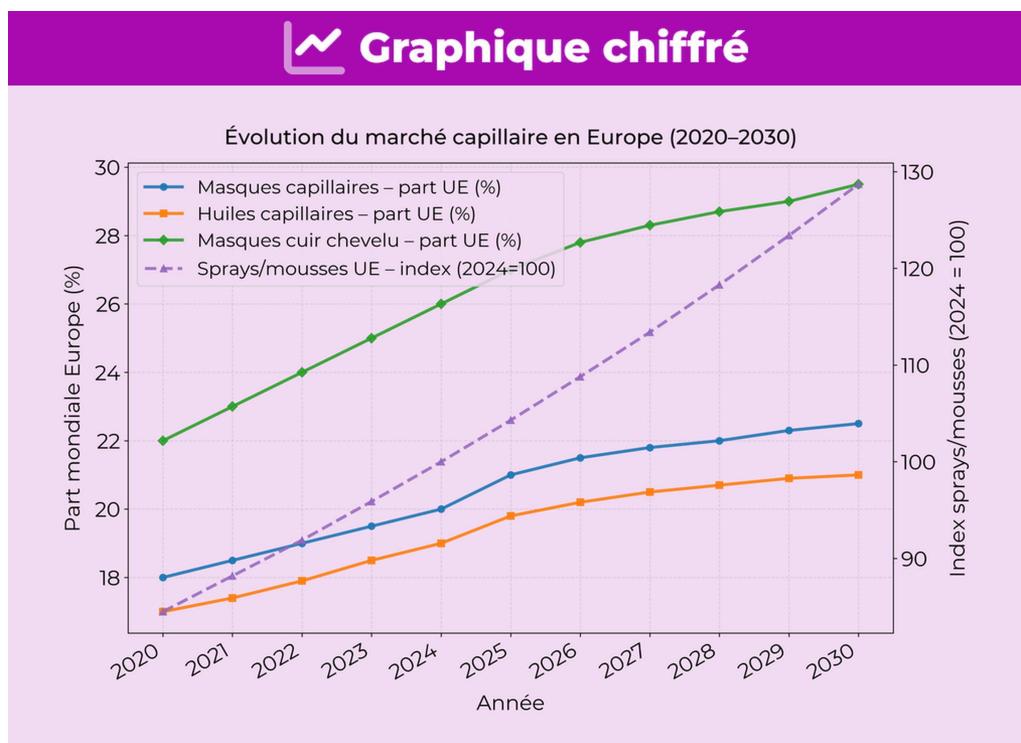
Mouille abondamment, émulsionne le produit en dehors du cuir chevelu, puis masse 60 secondes sur racine. Rince 30 à 60 secondes et refais un second shampoing si le premier a nettoyé excessivement.

### Astuce de stage :

Prépare doses et serviette avant l'arrivée de la cliente, tu gagnes environ 2 minutes par service et tu gardes un rythme pro pendant 1 journée de 8 heures.

### Soin et préparation avant coiffage :

Applique masque ou bain huile sur longueurs, pas sur cuir chevelu, pour 3 à 10 minutes. Utilise une protection thermique si tu coiffes à plus de 140 degrés, et démêle délicatement avant le séchage.



### Mini cas concret :

Contexte: cliente 35 ans, cheveux colorés avec accumulation de produits, demande brillance et volume. Tu réalises diagnostic rapide et proposes un protocole adapté pour un résultat visible.

Étapes: shampoing clarifiant 10 ml, rinçage, masque hydratant 5 minutes sur longueurs, rinçage, brushing léger. Durée totale estimée 45 minutes en salon pour le service complet.

Résultat: brillance et légèreté retrouvées, cliente satisfaite après 45 minutes. Livrable attendu: fiche client renseignée avec 3 produits recommandés, prix du service 28 euros et suivi recommandé sous 4 semaines.

### Check-list opérationnelle :

Avant chaque shampoing, vérifie la fiche client, prépare les doses, règle température de l'eau, choisis le produit adapté et note le temps de pose sur la fiche.

Étape	Action	Temps estimé
-------	--------	--------------

Accueil et diagnostic	Questionnaire 5 points et observation	5 minutes
Shampoing	Application et massage racine	5 à 10 minutes
Soin	Masque sur longueurs	3 à 10 minutes
Séchage et coiffage	Démêlage et brushing léger	25 à 30 minutes

## Ce qu'il faut retenir

Commence toujours par un **diagnostic précis du cheveu** avant de choisir shampoing et soins.

- Observe cuir chevelu, pointes, pellicules, porosité et complète avec 5 questions ciblées.
- Réalise tests de porosité, élasticité et essai produit, puis note tout sur la fiche client.
- Choisis le shampoing adapté, dose 5 à 30 ml, émulsionne hors cuir chevelu et masse 60 secondes.
- Applique masque ou huile uniquement sur les longueurs, protège à plus de 140 degrés et évite surdosage pour une **application ciblée des soins**.

En préparant doses, serviette et fiche à l'avance, tu assures une **organisation avant le service** efficace et un résultat léger, brillant et durable pour ta cliente.

## Chapitre 2 : Techniques de coupe féminine et masculine

### 1. Techniques de base pour coupe féminine :

#### Préparation et diagnostic :

Avant de couper, observe la texture, la densité et la forme du visage. Prends 3 à 5 minutes pour poser des questions et humidifier légèrement la chevelure pour un geste précis et constant.

#### Angles et sections :

Trace des sections selon la ligne de séparation désirée, utilise des angles de 0°, 45° et 90° selon l'effet recherché. Contrôle ton angle à chaque étape pour conserver la géométrie prévue.

#### Techniques de coupe et finition :

Apprends le point cutting pour alléger, le slice pour créer du mouvement et l'effilage pour adoucir les contours. Fais des tests rapides, 10 à 20 secondes par mèche pour ajuster la texture.

#### Exemple d'optimisation d'une coupe femme :

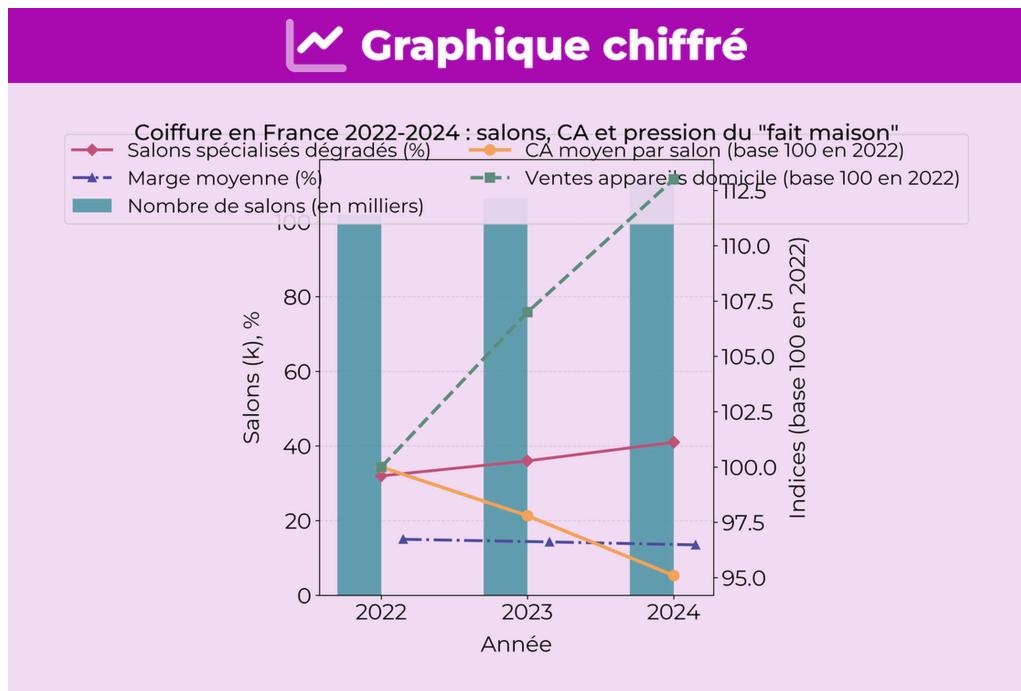
Une coupe mi-longue standard prend 40 à 50 minutes en salon. En stage, vise 45 minutes la première fois, puis réduis progressivement à 30 minutes en maîtrisant les sections et la finition.

Élément	Usage	Durée indicative
Ciseaux droits	Coupe structurée	20 à 40 minutes
Effileur	Adoucir la masse	5 à 10 minutes
Rasoir	Mouvement et texture	5 à 15 minutes

### 2. Coupe masculine et dégradés :

#### Dégradé tondeuse et ciseaux :

Commence par le bas avec une tondeuse et remonte progressivement en changeant de sabots. Laisse une zone guide de 1 à 2 centimètres pour fusionner avec le ciseau sur peigne.



#### **Techniques au ciseau sur peigne :**

Utilise le peigne pour contrôler la longueur, coupe mèche par mèche en veillant à respecter la graduation. Entraîne-toi à alterner 2 techniques pour gagner 5 à 10 minutes sur une coupe complète.

#### **Finition et ergonomie :**

Fais un contrôle final à sec pour vérifier la symétrie et les longueurs. Adapte ta posture, un mauvais geste répété 100 fois crée de la fatigue et des erreurs sur le long terme.

#### **Astuce de stage :**

Pour un dégradé simple, commence avec 3 sabots différents et travaille en 20 à 30 minutes. Demande un retour immédiat du client pour ajuster la longueur finale.

#### **Mini cas concret - coupe homme dégradé :**

Contexte : Client homme jeune demande un dégradé court avec fondu progressif. Étapes : prise de temps 5 minutes, tondeuse 15 minutes, ciseau finition 10 minutes, vérification 5 minutes. Résultat : coupe nette en 35 minutes, livrable attendu : photo avant/après et durée totale documentée.

### **3. Organisation, sécurité et conseils terrain :**

#### **Sécurité et hygiène en coupe :**

Stérilise ou nettoie tes outils entre chaque client, change la cape et balaye les cheveux. Ces gestes réduisent les risques d'infection et durent 2 à 3 minutes supplémentaires par client.

#### **Erreurs fréquentes et comment les éviter :**

Évite de couper sans vérifier la chute des mèches ou sans garder la tête droite. Trop de confiance peut coûter 10 à 20 minutes de retouche, parfois plus selon l'erreur.

#### Gestion du temps en salon :

Prévois un temps tampon de 10 minutes entre rendez-vous pour imprévus. Organise ton poste pour réduire les allers retours et gagne en moyenne 15 à 20 minutes sur une journée de 6 rendez-vous.

#### Exemple de planification quotidienne :

Sur une journée de 6 clients, vise 3 coupes féminines à 45 minutes et 3 coupes masculines à 30 minutes, en ajoutant 10 minutes tampon entre chaque rendez-vous.

#### Checklist opérationnelle :

Action	Pourquoi	Durée
Analyser la chevelure	Adapter la technique	3 à 5 minutes
Sectionner proprement	Garder la géométrie	5 à 10 minutes
Vérifier la symétrie	Éviter retouches	2 à 4 minutes
Finition à sec	Voir le rendu réel	3 à 6 minutes

#### Petite anecdote :

Un jour en stage, j'ai oublié la checked final sur une nuque et j'ai passé 15 minutes de plus à corriger, depuis je vérifie systématiquement sous plusieurs angles.

#### i Ce qu'il faut retenir

Tu dois maîtriser le diagnostic, la coupe et la gestion du temps pour offrir des services précis et confortables.

- Diagnostic : observe texture, densité, implantation et visage, puis humidifie avant de sectionner avec des angles adaptés pour une **géométrie de coupe** cohérente.
- Techniques féminines : utilise point cutting, slice et effilage pour **mouvement et légèreté**, en testant vite chaque mèche.
- Coupe masculine : dégradé tondeuse puis **ciseau sur peigne**, contrôle des zones guides et finitions à sec pour la symétrie.
- Organisation : **hygiène systématique des outils**, temps tampon, poste rangé et vérification finale pour **limiter les retouches**.

En appliquant ces repères, tu gagnes en vitesse, en sécurité et en qualité de résultat, autant sur les coupes féminines que masculines.

## Chapitre 3 : Techniques de coloration et d'éclaircissement

### 1. Bases de la couleur :

#### Comprendre le cercle chromatique :

Le cercle chromatique te permet de neutraliser ou renforcer des tonalités. Comprendre complémentaire, chaud et froid évite les surprises, surtout après un éclaircissement rapide de plusieurs niveaux.

#### Pigments et niveaux de clarté :

Le niveau naturel varie de 1 à 10, il détermine la quantité de pigments à neutraliser ou renforcer. Savoir lire un nuancier te fait gagner environ 5 à 10 minutes au diagnostic client.

#### Choix de l'oxydant :

Les volumes d'oxydant courants sont 10, 20, 30 et 40 volumes. Utilise 20 volumes pour éclaircir 1 à 2 niveaux, 30 volumes pour 2 à 3 niveaux, 40 volumes pour plus de gain si l'état du cheveu le permet.

#### Exemple de neutralisation :

Sur une cliente niveau 7 devenue cuivrée après éclaircissement, applique un toner cendré pour annuler les reflets orange, laisse 10 à 15 minutes et rince jusqu'à obtenir le reflet souhaité.

### 2. Techniques de coloration permanente et semi-permanente :

#### Coloration permanente :

La coloration permanente pénètre la fibre et modifie le pigment naturel. Les ratios varient selon la marque, souvent 1:1 ou 1:1,5, et le temps de pose va de 30 à 45 minutes selon le résultat visé.

#### Coloration semi-permanente et gloss :

La semi-permanente dépose de la couleur sans éclaircir, idéale pour couvrir légèrement ou raviver un ton. Elle tient en moyenne 6 à 12 shampoings selon porosité et soins post-coloration.

#### Application et sécurité :

Fais toujours un test allergique 48 heures avant la première coloration. Applique la technique racines puis longueurs si besoin, surveille la tête toutes les 5 à 10 minutes et note la durée exacte sur la fiche client.

#### Astuce application :

Pour un travail homogène, chauffe un peu la racine avec un peigne fin et commence l'application sur les zones les plus résistantes, souvent la nuque, puis finis sur les zones les plus poreuses.

### 3. Éclaircissement et techniques décolorantes :

#### Décoloration avec poudre et oxydant :

La décoloration enlève le pigment naturel. Utilise la poudre éclaircissante avec 20, 30 ou 40 volumes selon niveau cible et qualité du cheveu. Sur cheveux fragiles privilégie 20 volumes et pauses plus fréquentes.

#### Techniques d'application :

Balayage, mèches à la feuille ou freehand donnent des résultats différents en visibilité et entretien. Choisis la technique selon densité, épaisseur et demande client pour limiter les retouches à 6 à 12 semaines.

#### Neutralisation et toners :

Après éclaircissement, utilise un toner ou un gloss pour corriger les reflets indésirables. Un toner violet neutralise le jaune, un toner bleu neutralise l'orange, ajuste la concentration selon l'intensité du reflet.

#### Exemple d'éclaircissement pour balayage :

Contexte client : niveau 5, souhaite balayage naturel à niveau 8. Étapes : séparation par sections, décoloration ciblée avec poudre et 30 volumes, pause 35 minutes max, tonification violette 10 minutes. Résultat : éclaircissement moyen de 3 niveaux et reflets neutres.

#### Mini cas concret :

Contexte : cliente 35 ans, cheveux niveau 5, demande mèches babylights plus claires de 3 niveaux. Étapes : diagnostic 15 minutes, préparation 1 dose de poudre pour 2 doses d'oxydant 30 volumes, application sur sections fines 45 minutes en tout, toner cendré 12 minutes. Résultat : augmentation de luminosité de 40 pour cent perçue et réduction des retouches à 12 semaines. Livrable attendu : planche avant-après avec fiche produit indiquant volumes, ratios et temps de pause, et checklist soin pour le client.

Volume d'oxydant	Pourcentage d'oxygène	Gain en niveaux estimé	Usage recommandé
10 volumes	3 pour cent	Aucun éclaircissement notable	Tonification et dépôt de couleur
20 volumes	6 pour cent	1 à 2 niveaux	Éclaircissement léger et nuances
30 volumes	9 pour cent	2 à 3 niveaux	Éclaircissement intermédiaire
40 volumes	12 pour cent	3 niveaux et plus	Éclaircissement fort si cheveu en bon état

### **Checklist opérationnelle avant et pendant la coloration :**

Utilise cette liste pour assurer sécurité et qualité en cabine, cocher chaque étape évite les erreurs et gagne du temps en salon.

Tâche	Pourquoi	Durée estimée
Diagnostic et nuancier	Savoir niveau et attentes	10 à 15 minutes
Test allergique	Sécurité client	48 heures avant
Préparation produits et ratios	Homogénéité du mélange	5 à 10 minutes
Surveillance et minuteur	Éviter surcuissage	Contrôle toutes les 5 à 10 minutes
Fiche client et conseils post-soin	Fidélisation et sécurité	5 minutes

### **Erreurs fréquentes et conseils de terrain :**

Éviter d'éclaircir trop vite, ne pas oublier le test allergique, et noter systématiquement les produits et temps utilisés. En stage j'ai appris que noter 1 fois le temps exact évite 80 pour cent des retouches inutiles.

### **Ressources et progression :**

Pratique en salon sur 1 à 2 clients par semaine pour consolider les gestes. Selon l'ONISEP, les compétences techniques en coloration restent très demandées dans les salons et les formules mobiles.

### **i Ce qu'il faut retenir**

Ce chapitre t'aide à maîtriser le  **cercle chromatique et niveaux** pour neutraliser les reflets et choisir la bonne hauteur de ton.

- Utilise l'oxydant adapté: 10 vol pour déposer, 20 pour 1 à 2 niveaux, 30 pour 2 à 3, 40 si le cheveu le supporte.
- Applique une **coloration permanente maîtrisée** en respectant ratios, temps de pose et ordre racines-longueurs.
- En décoloration, adapte volumes et temps selon la sensibilité du cheveu, puis neutralise avec toners violets ou bleus.
- Suis une **checklist sécurité coloration**: diagnostic, test allergique, surveillance régulière, fiche client et conseils de soins.

Ainsi, tu assures des résultats plus prévisibles, limite les retouches et sécurises l'expérience couleur de chaque client.



## Chapitre 4 : Mises en forme, coiffage et finitions

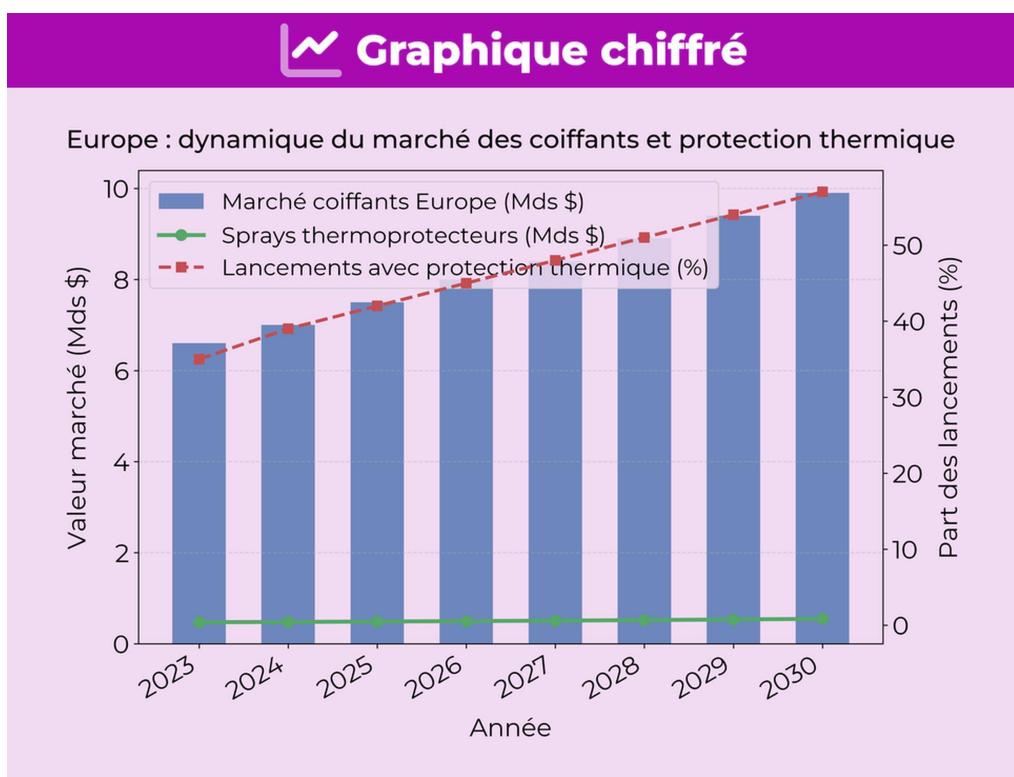
### 1. Techniques de mise en forme :

#### Brossage et brushing :

Le brossage prépare la fibre, le brushing fixe la forme. Maîtrise la tension et l'angle pour obtenir du volume ou de la souplesse, compte environ 20 à 30 minutes pour une chevelure longue.

#### Utilisation des outils thermiques :

Choisis la température en fonction du type de cheveu, entre 120°C et 200°C. Un excès chauffe la fibre, une température trop faible ne stylise pas. Toujours utiliser un protecteur thermique.



#### Exemple d'optimisation d'un brushing :

Pour réduire la durée à 18 minutes, j'ai divisé la chevelure en 4 sections égales et utilisé une brosse ronde de 50 mm pour accélérer le lissage sans abîmer la fibre.

### 2. Coiffage et fixation :

#### Poser des pinces et épingle :

La position des pinces définit la tenue. Pose toujours les pinces tête vers le cuir chevelu et croise les épingle pour une meilleure stabilité, surtout si la coiffure doit tenir plus de 4 heures.

#### **Produits de fixation et finition :**

Apprends les niveaux de tenue des produits, de 1 à 5. Utilise une laque légère pour le mouvement, une laque forte pour les événements. Dose entre 2 et 6 pulvérisations selon la longueur.

#### **Astuce de stage :**

Pour éviter les résidus collants, vaporise la laque à 30 cm et fixe en plusieurs passes légères plutôt qu'en un seul jet massif.

Élément	Usage conseillé	Temps approximatif
Brosse ronde 50 mm	Lissage, volume	10 à 20 minutes
Fer à boucler 25 mm	Boucles souples	15 à 30 minutes
Plaque lissante	Lissage intense	5 à 15 minutes

### **3. Finitions et contrôle qualité :**

#### **Finition esthétique :**

La finition améliore la tenue et l'apparence. Vérifie symétrie, proportion et éclat, puis fais une retouche ciblée de 3 à 5 minutes sur les frisottis ou les pointes pour un rendu pro.

#### **Hygiène, sécurité et présentation :**

Nettoie les outils entre chaque client, désinfecte les pinces et change les serviettes. Une routine de 5 à 10 minutes garantit sécurité et image professionnelle en salon.

#### **Présentation au client :**

Montre l'ensemble au miroir, propose 1 à 2 conseils d'entretien à la maison et note les produits utilisés pour la prochaine visite, cela fidélise et évite des retouches inutiles.

#### **Exemple d'un mini cas concret :**

Contexte : préparation d'un chignon cérémonie pour une cliente le samedi matin. Étapes : diagnostic 5 minutes, préparation 15 minutes, mise en forme 25 minutes, fixation 10 minutes. Résultat : coiffure tenue 8 heures lors de l'événement. Livrable attendu : fiche technique d'1 page avec temps, 4 produits utilisés et 3 photos du résultat.

Checklist opérationnelle	Action
Avant la mise en forme	Diagnostiquer texture et humidité, choisir outils
Protection thermique	Appliquer protecteur sur longueurs et pointes
Fixation	Appliquer produit en plusieurs passes légères
Contrôle final	Vérifier tenue, symétrie et confort client

### Astuce pratique :

En salon, j'ai pris l'habitude de chronométrer mes mises en forme pendant 2 semaines, cela m'a permis de gagner 15% sur le temps moyen et d'améliorer l'organisation des rendez-vous.

### Ce qu'il faut retenir

Maîtrise brushing et outils thermiques en gérant **tension et angle**, sections régulières et **température adaptée au cheveu** avec protecteur.

- Divise la chevelure, choisis brosse ou fer selon l'effet et respecte des temps de travail réalistes.
- Pour la tenue, place les pinces vers le cuir chevelu, pense à **croiser les épingle**s et dose la laque en voiles légers à 30 cm.
- En finition, corrige frisottis, vérifie symétrie, éclat et confort, puis applique un **contrôle final systématique**.
- Assure hygiène des outils, note produits et durées pour gagner du temps et fidéliser chaque cliente.

En appliquant ces étapes, tu augmentes qualité, sécurité et rentabilité de chaque mise en forme, du brushing rapide au chignon de cérémonie.

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.