
Lernziele

Berufsprüfung Coiffeuse / Coiffeur

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	3
2	Überblick Taxonomie	3
3	Überblick Handlungsfelder	4
4	Lernziele pro Handlungsfeld	5
4.1	Handlungsfeld 1: Beratung und Verkauf	5
4.1.1	Beschreibung des Handlungsfeldes	5
4.1.2	Erforderliche Kompetenzen	5
4.1.3	Lernziele für die Vorbereitung auf die Berufsprüfung	6
4.2	Handlungsfeld 2: Professionelle Umsetzung	11
4.2.1	Beschreibung des Handlungsfeldes	11
4.2.2	Erforderliche Kompetenzen	11
4.2.3	Lernziele für die Vorbereitung auf die Berufsprüfung	12
4.3	Handlungsfeld 3: Fachliche Führung	19
4.3.1	Beschreibung des Handlungsfeldes	19
4.3.2	Erforderliche Kompetenzen	19
4.3.3	Lernziele für die Vorbereitung auf die Berufsprüfung	20

1 Einführung

Am 1. Januar 2014 tritt eine neue Prüfungsordnung für die Berufsprüfung Coiffeuse / Coiffeur in Kraft. Um den Vorbereitungsstellen die inhaltlichen Anpassungen der Vorbereitung auf diese Berufsprüfung zu erleichtern organisierte Coiffure Suisse für interessierte Institutionen einen Workshop. An diesem Workshop erarbeiteten die Teilnehmenden Lernziele zu den Handlungsfeldern der Berufsprüfung. Diese Lernziele wurden sprachlich vereinheitlicht und mit den Beurteilungsdimensionen für die Berufsprüfung abgeglichen. So besteht die Gewähr, dass die Prüfung und die Ausbildung gut aufeinander abgestimmt sind.

Der vorliegende Lernzielkatalog steht allen Institutionen zur Verfügung, die an diesem Workshop teilgenommen haben.

Im Folgenden sind die Handlungsfelder der Berufsprüfung beschrieben und die entsprechenden Lernziele aufgeführt.

2 Überblick Taxonomie

Die Verteilung der K-Stufen über die Gesamtheit aller Lernziele sieht wie folgt aus:

Verteilung der Taxonomiestufen	Prozentangaben
K1 Wissen- Blitzartige Antwort- Routine (schon 50x gemacht)- So wie gelernt wiedergeben	4
K2 Verstehen- Mit eigenen Worten erklären- Erklären, warum ...- Am Gegenteil erläutern- Einem Laien erklären	34
K3 Anwendung- Gelerntes in neuen Situationen anwenden- Teile des Gelernten ändern- Transfer- Theoretisch Gelerntes das erste Mal einsetzen	46
K4 Analyse- Dahinter liegendes Prinzip, Struktur, Gerüst herausfinden- Zerlegen und den Aufbau des Ganzen bestimmen	8
K5 Synthese- Etwas ergänzen, verbessern- Gelerntes aus verschiedenen Schubladen zusammenbringen- Konstruktive Kritik einbringen- Kreativ sein- Fehler verbessern	8
K6 Beurteilung- Etwas grösseres Ganzes bewerten- Dazu die Gesichtspunkte, Bewertungskriterien aufstellen	1
Summe	100%

3 Überblick Handlungsfelder

Die Berufsprüfung ist in die folgenden Handlungsfelder aufgeteilt:

- Handlungsfeld 1: Beratung und Verkauf
- Handlungsfeld 2: Professionelle Umsetzung
- Handlungsfeld 3: Fachliche Führung

4 Lernziele pro Handlungsfeld

4.1 Handlungsfeld 1: Beratung und Verkauf

4.1.1 Beschreibung des Handlungsfeldes

Die Coiffeusen/Coiffeure mit eidg. Fachausweis gestalten den persönlichen oder telefonischen Erstkontakt professionell und bauen eine vertrauensvolle Beziehung zu ihren Kundinnen / Kunden auf. Sie bereiten sich auf einen Kundentermin entsprechend vor, begrüßen die Kundin / den Kunden adäquat und nehmen deren / dessen Bedürfnisse auf. Sie nehmen eine umfassende Analyse der Kopfhaut und der Haarbeschaffenheit vor und führen ein einfühlsames Beratungsgespräch. Während der Beratung und Behandlung zeigen sie den Kundinnen / Kunden Nutzen und Anwendungsmöglichkeiten der verwendeten Produkte auf und erläutern die empfohlene Heimpflege sowie das Styling. Dabei betonen sie die Vorteile der im Coiffeursalons erhältlichen Pflege- und Stylingprodukte im Vergleich zu denen, die im Detailhandel erhältlich sind.

Sie führen die Kundenkartei und notieren sämtliche unterstützenden Informationen. Auf Reklamationen reagieren sie professionell und mit angemessenen Lösungsvorschlägen.

4.1.2 Erforderliche Kompetenzen

Die Coiffeusen/Coiffeure mit eidg. Fachausweis

sind in der Lage,

- den Erstkontakt und die Terminvereinbarung professionell zu gestalten;
- professionelle und einfühlsame Beratungsgespräche zu führen;
- ihre Kundinnen / Kunden in Bezug auf ein Pflege- und Stylingprogramm zu beraten und den Verkauf der Produkten bewusst in den Beratungsprozess zu integrieren;
- die Kundenkartei des Salons professionell zu pflegen;
- professionell mit Kundenreklamationen umzugehen;

haben

- eingehende Kenntnisse verschiedener Techniken der Gesprächsführung;
- ein grundsätzliches Verständnis von Verkaufstechniken;
- ein fundiertes Verständnis von den Vorzügen der im Coiffeursalons erhältlichen Produkte im Vergleich zu den im Detailhandel angebotenen;
- ein grundlegendes Verständnis der Methoden von erfolgreichem Beschwerdemanagement;

sind

- bestrebt, aufmerksam, empathisch, altersgerecht und vorurteilsfrei auf ihre Kund/innen einzugehen, deren Wünsche und Bedürfnisse zu erfragen, Missverständnisse aus dem Wege zu räumen, angemessen kreative Vorschläge zu machen und Sicherheit hinsichtlich möglicher Frisuren zu vermitteln;
- bereit, den Kundinnen / Kunden überzeugend, jedoch zurückhaltend und ohne Druck auszuüben, verschiedene Produkte zu zeigen;
- bestrebt, verärgerten Kunden verständnisvoll zuzuhören und ihnen mit einer beruhigenden, zuversichtlichen und toleranten Haltung zu begegnen.

4.1.3 Lernziele für die Vorbereitung auf die Berufsprüfung

Beratungsgespräche führen

1.18.1.1.1	K6
Die TN sind in der Lage Kunden korrekt zu klassifizieren	
1.18.1.1.2	K3
Die TN sind in der Lage im Rahmen von Beratungsgesprächen ihre verbale und nonverbale Kommunikation professionell einzusetzen	
1.18.1.2.1	K2
Die TN können anhand von Beispielen verschiedene Techniken der Gesprächsführung unterscheiden	
1.18.1.2.2	K3
Die TN sind in der Lage im Rahmen von Beratungsgesprächen verschiedene Techniken der Gesprächsführung situationsgerecht anzuwenden	
1.18.1.3.1	K4
Die TN sind in der Lage die Haar- und Kopfhautbeschaffenheit anhand von Diagnoseblättern zu analysieren	
1.18.1.3.2	K5
Die TN sind in der Lage aufgrund der Ergebnisse der Haar- und Kopfhautanalyse entsprechende Behandlungsmassnahmen abzuleiten	
1.18.1.4.1	K1
Die TN sind in der Lage unterschiedliche Quellen zu nennen, die Impulse für die eigene Arbeit geben können	
1.18.1.5.1	K2
Die TN können die wesentlichen gesetzlichen Bestimmungen zum Einsatz chemischer Produkte für den Kunden nachvollziehbar erläutern	
1.18.1.5.2	K3
Die TN sind in der Lage den Einsatz chemischer Produkte im Kundengespräch zu begründen.	
1.18.1.6.1	K3
Die TN sind in der Lage im Rahmen von Beratungsgesprächen spezifische Fragetechniken zur Vermeidung von Missverständnissen anzuwenden	
1.18.1.7.1	K3
Die TN sind in der Lage die verschiedenen Gesichts- und Körperproportionen korrekt zu bestimmen	
1.18.1.7.2	K5
Die TN sind in der Lage auf die Gesichts- und Körperproportionen sowie die Haarbeschaffenheit abgestimmten Frisurenvorschläge zu unterbreiten	

1.18.1.7.3 K3
Die TN sind in der Lage den Kunden einen Frisurenvorschlag anhand von Bildern und Farbkarten zu veranschaulichen

1.18.1.8.1 K3
Die TN können für den Kunden nachvollziehbar und fachlich fundiert erklären, weshalb ein entsprechender Kundenwunsch nicht realisierbar ist

Heimpflege und Styling besprechen

1.21.1.1.1 K5
Die TN sind in der Lage ein auf Haare und Kopfhaut des Kunden abgestimmtes Pflege- und Stylingprogramm auszuwählen

1.21.1.2.1 K2
Die TN sind in der Lage die Inhaltsstoffe und Wirkungsweise von verschiedenen Pflege- und Stylingprodukten korrekt zu erläutern

1.21.1.2.2 K3
Die TN können die Art der Anwendung von verschiedenen Pflege- und Stylingprodukten für den Kunden nachvollziehbar begründen

1.21.1.4.1 K3
Die TN sind in der Lage ein auf die Bedürfnisse und Wünsche der Kunden abgestimmtes Pflege- und Stylingprogramm zusammenzustellen

1.21.1.5.1 K2
Die TN sind in der Lage den Kunden den Nutzen der verwendeten Produkte verständlich aufzuzeigen

1.21.1.5.2 K3
Die TN sind in der Lage das Styling zur Zufriedenheit der Kunden abzuschliessen.

Pflege- und Stylingprodukte verkaufen

1.21.2.1.1 K2
Die TN können anhand konkreter Beispiele aufzeigen, wie sie den Verkauf von Pflege- und Stylingprodukten in das Beratungsgespräch integrieren

1.21.2.2.1 K3
Die TN sind in der Lage verschiedene Verkaufstechniken wirkungsvoll einzusetzen

1.21.2.2.2 K2
Die TN sind in der Lage aufzuzeigen, wie Verkaufstechniken auf unterschiedliche Kunden angepasst werden können

1.21.2.3.1 K2
Die TN sind in der Lage die Eigenschaften und Anwendungsmöglichkeiten der verwendeten Produkte für den Kunden nachvollziehbar zu beschreiben

1.21.2.3.2 K2
Die TN können die Vorzüge einer fachlich kompetenten Produkteberatung im Coiffeurgeschäft gegenüber dem Kauf im Detailhandel nachvollziehbar aufzeigen

1.21.2.4.1 K3
Die TN sind in der Lage zu demonstrieren, wie dem Kunden auf zurückhaltende und unverbindliche Weise verschiedene Produkte vorgestellt werden können

Kundenkartei erstellen

1.22.1.1.1 K3
Die TN sind in der Lage Kundendaten, Farbrezepte und -techniken nachvollziehbar in die Kundenkartei zu übertragen

1.22.1.2.1 K2
Die TN sind in der Lage die Organisation und Systematik der eingesetzten Kundenkartei nachvollziehbar zu erläutern

1.22.1.3.1 K2
Die TN können den systematischen Grundaufbau einer Farbkarte korrekt darlegen

1.22.1.4.1 K2
Die TN können den Vorteil bzw. Nutzen einer sorgfältig geführten Kundenkartei aufzeigen

1.22.1.5.1 K3
Die TN sind in der Lage zusätzliche Informationen auf Kundenkarten detailliert und nachvollziehbar anzubringen

1.22.1.5.2 K2
Die TN können anhand von realen Situationen aufzeigen, welchen Vorteil zusätzliche Angaben wie Notizen, Zeichnungen etc. auf der Kundenkartei bieten

Reklamationen bearbeiten

1.24.1.1.1 K3
Die TN können bei Kundenreklamationen professionell Stellung nehmen

1.24.1.2.1 K2
Die TN können anhand konkreter Beispiele unterschiedliche Methoden eines erfolgreichen Beschwerdemanagements aufzeigen

1.24.1.3.1	Die TN sind in der Lage im Rahmen des Beschwerdemanagements unterschiedliche Gesprächstechniken wie zum Beispiel das aktive Zuhören erfolgreich umzusetzen	K3
1.24.1.4.1	Die TN sind in der Lage mögliche kulante Lösungen im Rahmen der Beschwerdemanagements aufzuzeigen	K2
1.24.1.4.2	Die TN sind in der Lage Garantieleistungen im Rahmen des Beschwerdemanagements situationsgerecht einzusetzen	K3
1.24.1.5.1	Die Teilnehmenden sind in der Lage ihr Vorgehen bei Reklamationen individuell auf den Kunden abzustimmen	K3

Erstkontakt und Termine vereinbaren

1.26.1.1.1	Die TN sind in der Lage den Erstkontakt freundlich, systematisch und entsprechend den betrieblichen Richtlinien zu gestalten	K3
1.26.1.1.2	Die TN können den Zeitbedarf von Dienstleistungen realistisch einschätzen und Termine entsprechend koordinieren	K5
1.26.1.2.1	Die TN können unterschiedliche Kalender- und Terminsysteme nachvollziehbar beschreiben	K2
1.26.1.3.1	Die TN können die Vorteile einer professionellen Gestaltung des Erstkontaktes und der Terminvereinbarung aufzeigen	K2
1.26.1.3.2	Die TN sind in der Lage im Rahmen des Erstkontaktes die verbale und nonverbale Kommunikation gezielt einzusetzen	K3
1.26.1.4.1	Die TN sind in der Lage alle wichtigen Informationen aus einem Telefongespräch zu erfassen und nachvollziehbar zu notieren	K3
1.26.1.4.2	Die TN sind in der Lage auf Grund der Kundenwünsche eine realistische Preiseinschätzung vorzunehmen	K3
1.26.1.4.3	Die TN sind in der Lage auf Grund der Kundenwünsche eine geeignete Mitarbeiterin aus dem Team zu bestimmen	K5

1.26.1.5.1

K3

Die TN können im Falle eines Terminkonflikts kundenorientierte Vorgehensweisen vorschlagen

1.26.1.6.1

K3

Die TN sind in der Lage bei Terminvereinbarungen und Terminkonflikten das aktive Zuhören und Rückfragen (Rückkoppelung) gezielt einzusetzen

4.2 Handlungsfeld 2: Professionelle Umsetzung

4.2.1 Beschreibung des Handlungsfeldes

Die Coiffeusen/Coiffeure mit eidg. Fachausweis bereiten den Platz und die geplante Behandlung vor dem Eintreten der Kund/innen in den Salon vor. Sie nehmen die Haarwäsche vor und wählen die Pflegeprodukte abgestimmt auf die Kopfhaut. Das Haar schneiden sie mit einer für die gewünschte Frisur geeigneten, individuell geprägten Schnitttechnik und den passenden Geräten in die entsprechende Form. Sie führen chemische Farbveränderungen und dauerhafte Haarumformungen aus und wenden die jeweiligen Produkte fachgerecht an. Dabei schützen sie die Haut der Kund/innen sowie ihre eigenen Hände und achten auf eine konsequente Einhaltung der Vorgaben zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz (ASA). Beim Frisieren stimmen sie die Wünsche mit dem Typ der Kund/innen und den aktuellen Trends ab. Sie gestalten Hochsteckfrisuren, rasieren und schneiden Bärte. Nach der Behandlung räumen sie den Platz auf, reinigen und desinfizieren die Hilfsmittel und Geräte.

4.2.2 Erforderliche Kompetenzen

Die Coiffeusen/Coiffeure mit eidg. Fachausweis

sind in der Lage,

- die Vor- und Nachbereitung des Arbeitsplatzes inklusive benötigter Arbeitsmaterialien ordnungsbewusst zu organisieren, aufzuräumen und die Instrumente hygienisch sauber zu halten;
- eine Haarwäsche und Kopfmassagen, einen Haarschnitt, eine chemische Farbveränderung sowie eine dauerhafte Umformung der Haare professionell durchzuführen;
- Haare zu stylen und professionelle Hochsteckfrisuren zu kreieren;
- die Vorgaben zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (ASA) im Umgang mit Chemikalien verantwortungsbewusst umzusetzen;

haben

- fundierte Kenntnisse verschiedener Techniken und der Anwendung von Geräten und Hilfsmittel für das Waschen, Schneiden, Färben, dauerhafte Haarumformen, Frisieren, Rasieren, Bartschneiden, etc.;
- detaillierte Kenntnisse der Wirkung einzelner Produkte auf unterschiedliche Haar- und Kopfhautbeschaffenheit;
- grundsätzliches Verständnis von Allergierisiken durch chemische Behandlungen und erkennen, in welchen Fällen ein Allergietest notwendig ist;
- Grundlegende Kenntnisse der Anwendungstechnik von Desinfektionsmitteln;
- breite Kenntnisse aktueller Trends;
- verfügen über detaillierte Kenntnisse der in ihrem Salon geltenden ASA-Vorgaben;

sind

- bereit, umweltfreundliche Produkte zu verwenden;
- sich der Bedeutung der konsequenten Umsetzung der ASA-Vorgaben bewusst.

4.2.3 Lernziele für die Vorbereitung auf die Berufsprüfung

Platz und Instrumente vorbereiten

- 1.17.1.1.1 K3
Die TN sind in der Lage einen Arbeitsplatz inklusive der benötigten Arbeitsmaterialien auf systematische Weise vorzubereiten
- 1.17.1.2.1 K1
Die TN sind in der Lage die nötigen Arbeitsmaterialien für unterschiedliche Behandlungen vollständig aufzuzählen

Haare waschen

- 1.19.1.1.1 K3
Die TN sind in der Lage eine Haarwäsche sowie eine Kopfhautmassage auf professionelle Weise durchzuführen
- 1.19.1.1.2 K3
Die TN sind in der Lage bei einer Haarwäsche- sowie einer Kopfhautmassage die Produkte fachkundig einzusetzen
- 1.19.1.2.1 K3
Die TN sind in der Lage die Haarwäsche sowie unterschiedliche Kopfhautmassagetechniken professionell auszuführen
- 1.19.1.3.1 K2
Die TN können die Wirkung einzelner Pflegeprodukte auf unterschiedliche Haar- und Kopfhautbeschaffenheiten nachvollziehbar aufzeigen
- 1.19.1.4.1 K2
Die TN sind in der Lage nachvollziehbar aufzuzeigen, wie sie bei einer Haarwäsche eine entspannte und ruhige Atmosphäre sicherstellen

Schneiden

- 1.19.2.1.1 K3
Die TN sind in der Lage, einen Haarschnitt zu skizzieren und das Vorgehen bei einem Haarschnitt zu erklären.
- 1.19.2.1.2 K3
Die TN sind in der Lage einen Haarschnitt unter Verwendung von Vorlagen und Arbeitsutensilien auf strukturierte Weise auszuführen
- 1.19.2.1.3 K3
Die TN sind in der Lage angewandte Schnitttechniken für Kunden verständlich zu erläutern

1.19.2.1.4	K3
Die TN sind in der Lage bei einem Haarschnitt Haarbeschaffenheit sowie Gesichtsform angemessen zu berücksichtigen	
1.19.2.2.1	K3
Die TN sind in der Lage einen Haarschnitt entsprechend den Kundenwünschen umzusetzen	
1.19.2.3.1	K2
Die TN können unterschiedliche aktuelle Trends im Bereich der Haarschnitte verständlich aufzeigen	
1.19.2.4.1	K2
Die TN können den Zusammenhang zwischen Haarschnitt und Frisur nachvollziehbar aufzeigen	
1.19.2.6.1	K3
Die TN sind in der Lage während des Schneidens flexibel auf sich verändernde Kundenwünsche zu reagieren	

Chemische Farbveränderung

1.19.3.1.1	K3
Die TN sind in der Lage das Vorgehen bei Farbveränderungen umfassend zu planen und die Planung zu beschreiben	
1.19.3.1.2	K3
Die TN sind in der Lage Farbveränderungsprodukte sinnvoll einzusetzen	
1.19.3.1.3	K3
Die TN sind in der Lage Haarfärbeprodukte in einem korrekten Verhältnis zu mischen	
1.19.3.1.4	K3
Die TN können im Rahmen von chemischen Farbveränderungen die Farbe nach Ablauf der Einwirkzeit korrekt aufemulgieren und Kopfhaut und Haare entsprechend reinigen	
1.19.3.1.5	K3
Die TN können im Rahmen von chemischen Farbveränderungen die Kopfhaut und Haare entsprechend pflegen	
1.19.3.1.6	K3
Die TN sind in der Lage Farbveränderungen entsprechend dem Kundenwunsch umzusetzen	
1.19.3.2.1	K2
Die TN sind in der Lage den Vorgang der Farbveränderung ausführlich zu erläutern	
1.19.3.2.2	K2
Die TN sind in der Lage die Wirkungsweise unterschiedlicher Haarfärbeprodukte auf Haut und Haar fachgerecht zu erläutern	

1.19.3.3.1	Die TN können verschiedene Auftragstechniken korrekt beschreiben	K2
1.19.3.3.2	Die TN können den Kunden neue Farbtrends und das Vorgehen bei deren Umsetzung nachvollziehbar aufzeigen	K3
1.19.3.4.1	Die TN können mögliche Risiken durch Allergien bei Farbveränderungen korrekt erläutern	K2
1.19.3.4.2	Die TN können anhand konkreter Beispiele aufzeigen, in welchen Fällen ein Allergietest nötig ist	K2
1.19.3.6.1	Die TN sind in der Lage Produkte zur Farbveränderung sinnvoll und verantwortungsbewusst einzusetzen	K3
1.19.3.6.2	Die TN können korrekt aufzeigen wie sie im Rahmen von Farbveränderungen den Selbstschutz sowie den Schutz der Kunden sicherstellen	K2
1.19.3.7.1	Die TN sind in der Lage die für Farbveränderungen geltenden gesetzlichen Rahmenbedingungen für den Kunden verständlich zu erläutern	K2
1.19.3.8.1	Die TN können den Vorteil der Verwendung umweltfreundlicher Produkte im Rahmen von Farbveränderungen nachvollziehbar erklären	K2
1.19.3.9.1	Die TN sind in der Lage Produkte zur Farbveränderung auf ökologische Weise anzuwenden	K3
1.19.3.9.2	Die TN sind in der Lage aufzuzeigen, wie Produkte zur Farbveränderung auf ökologische Weise entsorgt werden	K2
1.19.3.10.1	Die TN sind in der Lage auf Grund einer Haaranalyse und der Kopfhautbeschaffenheit ein sinnvolles Vorgehen für die Farbveränderung vorzuschlagen	K4

Frisieren

1.19.4.1.1	Die TN sind in der Lage den Stylingablauf vollständig zu planen	K3
1.19.4.1.2	Die TN sind in der Lage dem Kunden ein auf Grund der Haarbeschaffenheit und Frisur geeignetes Styling vorzuschlagen	K5

1.19.4.1.3		K3
Die TN sind in der Lage das Styling der Haare professionell vorzunehmen		
1.19.4.2.1		K2
Die TN können das Vorgehen bei unterschiedlichen Stylingtechniken nachvollziehbar aufzeigen		
1.19.4.2.2		K4
Die TN sind in der Lage für die Umsetzung einer Vorlage die geeigneten Stylinggeräte und -techniken auszuwählen		
1.19.4.2.3		K3
Die TN sind in der Lage verschiedene Stylingprodukte und Stylinggeräte fachgerecht anzuwenden		
1.19.4.3.1		K2
Die TN können anhand konkreter Beispiele den Einfluss des Stylings auf die Zufriedenheit des Kunden mit der gesamten Leistung aufzeigen		
1.19.4.4.1		K3
Die TN sind in der Lage die Zufriedenheit der Kunden mit dem Styling anhand geeigneter Fragestellungen zu ermitteln		
1.19.4.4.2		K3
Die TN sind in der Lage bei Unzufriedenheit der Kunden mit dem Styling geeignete Massnahmen zu ergreifen		
1.19.4.5.1		K2
Die TN sind in der Lage die Wirkung bzw. den Effekt verschiedener Stylingprodukte korrekt zu beschreiben		
1.19.4.5.2		K3
Die TN sind in der Lage das für die Umsetzung der Vorlage bzw. des Kundenwunsches geeignetste Stylingprodukt auszuwählen		

Hochsteckfrisuren

1.19.5.1.1		K3
Die TN sind in der Lage eine Hochsteckfrisur zu skizzieren und das Vorgehen bei einer Hochsteckfrisur zu erklären.		
1.19.5.1.2		K3
Die TN sind in der Lage der Kundin unterschiedliche für sie geeignete Varianten von Hochsteckfrisuren auf anschauliche Weise aufzuzeigen		
1.19.5.1.3		K3
Die TN sind in der Lage unterschiedliche Hochsteckfrisuren entsprechend dem Kundinnenwunsch oder anhand einer Vorlage professionell umzusetzen		

1.19.5.2.1	Die TN sind in der Lage unterschiedliche Techniken für die Kreation von Hochsteckfrisuren fachgerecht umzusetzen	K3
1.19.5.2.2	Die TN sind in der Lage für die Kreation von Hochsteckfrisuren geeignete Hilfsmittel auszuwählen	K4
1.19.5.3.1	Die TN sind in der Lage Hochsteckfrisuren und den Einsatz von Haarschmuck gezielt auf Körper- und Gesichtsproportionen sowie Haarbeschaffenheit der Kundinnen abzustimmen	K3
1.19.5.4.1	Die TN sind in der Lage bestehende Vorlagen für Hochsteckfrisuren entsprechend Kundinnenwunsch bzw. aufgrund der Abstimmung auf Körper- und Gesichtsproportion anzupassen	K3
1.19.5.4.2	Die TN sind in der Lage bei der Erstellung von Hochsteckfrisuren eigene kreative Ideen gewinnbringend einfließen zu lassen	K5
1.19.5.4.3	Die TN sind in der Lage bei Unzufriedenheit einer Kundin mit dem Resultat einer Hochsteckfrisur geeignete Massnahmen zu ergreifen	K3

Dauerhafte Haarumformung (DHU)

1.19.6.1.1	Die TN sind in der Lage bei dauerhaften Haarumformungen eine umfassende Diagnose anhand eines Diagnoseblatts durchzuführen	K3
1.19.6.1.2	Die TN sind in der Lage dauerhafte Haarumformungen systematisch auszuführen	K3
1.19.6.1.3	Die TN sind in der Lage Wickler und weitere Hilfsmittel fachgerecht anzuwenden	K3
1.19.6.2.1	Die TN können die Zusammensetzung, Anwendungsvorschriften und Wirkung der eingesetzten Produkte fachlich korrekt beschreiben	K2
1.19.6.2.2	Die TN sind in der Lage das Vorgehen beim Fixieren und Pflegen im Rahmen von DHU zu beschreiben	K2
1.19.6.2.3	Die TN sind in der Lage unterschiedliche Wickeltechniken fachgerecht umzusetzen	K3

1.19.6.2.4		K4
Die TN sind in der Lage die Entscheidung für die Anwendung einer bestimmten DHU-Technik fachlich korrekt zu begründen		
1.19.6.3.1		K2
Die TN sind in der Lage mögliche Auswirkungen des Einsatzes von Chemikalien für die Kunden verständlich zu beschreiben		
1.19.6.3.2		K2
Die TN sind in der Lage die Auswirkungen von Fehlern im Rahmen von chemischen Farbveränderungen verständlich zu beschreiben		
1.19.6.3.3		K3
Die TN sind in der Lage im Rahmen von DHU eine angemessene Einwirkzeit zu wählen		
1.19.6.4.1		K3
Die TN sind in der Lage beim Platzieren der Wickel und der Anwendung von Flüssigkeiten die Beschaffenheit der Haare (Wirbel, Haarwuchsrichtung etc.) angemessen zu berücksichtigen		
1.19.6.5.1		K3
Die TN sind in der Lage bei DHU die Haare entsprechend dem Kundinnenwunsch zu legen		
1.19.6.5.2		K5
Die TN sind in der Lage zu erklären, welche Mittel und Techniken zum Legen bei DHU für welchen Haartyp geeignet sind		

Platz aufräumen / Instrumente reinigen

1.23.1.1.1		K3
Die TN sind in der Lage Waschbecken, Arbeitsplatz und Material den Vorgaben entsprechend zu reinigen		
1.23.1.2.1		K3
Die TN sind in der Lage Reinigungsutensilien fachgerecht einzusetzen		
1.23.1.2.2		K2
Die TN können die korrekte Anwendung von Desinfektionsmitteln demonstrieren		
1.23.1.3.1		K2
Die TN können verschiedene Ordnungssysteme für einen Salon nachvollziehbar beschreiben		
1.23.1.3.2		K2
Die TN können überzeugend aufzeigen, warum eine sachgemässe Reinigung von Flächen und Instrumenten von grosser Bedeutung ist		

Gesundheitsschutz umsetzen

- 1.14.1.1.1 K2
Die TN sind in der Lage den bewussten Umgang mit Chemikalien sowie die Vorgaben zu Arbeitsschutz und Gesundheitsschutz für die Mitarbeitenden verständlich aufzuzeigen
- 1.14.1.1.2 K3
Die TN können die Elemente für den Kundenschutz (Schutzcreme, Umhang etc.) korrekt anwenden
- 1.14.1.2.1 K1
Die TN können die Vorgaben bezüglich Entsorgung von Chemikalien auswendig benennen
- 1.14.1.2.2 K2
Die TN können den Zweck des Sicherheitsabstandes beim Mischen von Chemikalien nachvollziehbar aufzeigen
- 1.14.1.3.1 K2
Die TN können anhand konkreter Beispiele aufzeigen, warum eine konsequente Umsetzung der ASA-Vorgaben von grosser Bedeutung ist
- 1.14.1.4.1 K2
Die TN können anhand konkreter Beispiele aufzeigen, wie Sie im Umgang mit Chemikalien einen maximalen Schutz für sich selber und die Kunden sicherstellen

4.3 Handlungsfeld 3: Fachliche Führung

4.3.1 Beschreibung des Handlungsfeldes

Die Coiffeusen/Coiffeure mit eidg. Fachausweis planen die Massnahmen zur operativen Umsetzung der Strategieziele meist auf Jahresbasis, und koordinieren die Einzelmassnahmen mit dem konkreten Tagesgeschäft. Sie führen ihr Team ziel- und mitarbeiterorientiert und halten regelmässig Teamsitzungen. Den Einsatz ihrer Mitarbeitenden planen sie mittels sinnvoller Instrumente, erteilen klare Arbeitsaufträge, überwachen deren Umsetzung und sorgen für einen konsequenten Einsatz der Arbeits- und Hilfsmittel. Sie achten auf eine aktive Rückmeldekultur.

Die Coiffeusen/Coiffeure mit eidg. Fachausweis kümmern sich um die berufliche Entwicklung der Mitarbeitenden und sind permanent bestrebt, das Know-how aller Mitarbeitenden mittels interner Schulungsanlässe weiterzuentwickeln.

Sie führen ihr Geschäft rentabel, indem sie monatlich das Budget für die Folgemonate planen, regelmässige Budgetkontrollen durchführen, ihr Team entsprechend informieren und Massnahmen ableiten.

Sie behalten den Lagerbestand im Blick, achten auf einen sachgemässen Umgang mit der vorhandenen Infrastruktur und planen saisonale Dekorationen im Rahmen des vorhandenen Budgets.

Auf Notfälle, wie zum Beispiel einen Brandfall, sind sie gut vorbereitet und führen mit ihren Mitarbeitenden regelmässig Sicherheitsschulungen durch. Stresssituationen im beruflichen Alltag begegnen sie pro-aktiv.

4.3.2 Erforderliche Kompetenzen

Die Coiffeusen/Coiffeure mit eidg. Fachausweis

sind in der Lage,

- mittels geeigneter Instrumente bei der Einsatzplanung der Mitarbeitenden die Einsatzmöglichkeiten optimal mit dem Einsatzbedarf abzustimmen;
- die Mitarbeitenden bei ihrer Leistungserbringung mittels klarer, vollständiger Arbeitsaufträge und konstruktiver Rückmeldungen zu betreuen;
- ihre Aktivitäten im Zusammenhang mit Teamsitzungen professionell auszugestalten;
- bedarfs- und bedürfnisgerechte Schulungen für ihr Team zu planen und durchzuführen;
- monatlich das Budget für den Folgemonat zu planen, dessen Umsetzung zu überprüfen und geeignete Massnahmen abzuleiten;
- die aus der Jahresplanung abgeleiteten Massnahmen optimal mit den Aktivitäten im Alltagsgeschäft zu koordinieren;
- die Infrastruktur ihrer Filiale kompetent zu bewirtschaften und die Lagerverwaltung kompetent zu unterstützen;
- saisonale Dekorationen eigenverantwortlich oder in Abstimmung umzusetzen;
- ihre Mitarbeitenden kompetent über Notfall- oder Risikosituationen zu informieren;
- mithilfe konkreter Methoden und Techniken das Stress- und Selbstmanagement professionell und lösungsorientiert zu handhaben;

haben

- ein Repertoire an zielorientierten Führungstechniken;
- das Wissen, kriteriengestützt Prioritäten zu setzen und mit Pendenzen adäquat umzugehen;
- ein grundsätzliches Verständnis der Sitzungsleitung, des Moderierens, Informierens und Kommunizierens;
- fundierte Kenntnisse zur Gestaltung von Lernprozessen, der geeigneten Lehrmethoden und zielgruppen-gerechten Instruktion;
- ein Grundwissen der methodisch-didaktischen Planung und Umsetzung von Schulungen;
- ein grundlegendes Verständnis für betriebswirtschaftliche und arbeitsrechtliche Aspekte;
- Basiswissen im Bereich finanzieller Führung, um die relevanten Finanzaufgaben richtig zu interpretieren;
- ein grundsätzliches Verständnis der Infrastrukturbewirtschaftung und der Lagerverwaltung;

sind

- sich ihrer Vorbildfunktion bewusst und beziehen ihre Mitarbeitenden aktiv in Veränderungsprozesse ein;
- bereit, eine offene Kommunikationskultur zu pflegen und Störungen im Team lösungsorientiert anzugehen;
- bestrebt, mit Stresssituationen pro-aktiv umzugehen und allfällige Risiko- oder Notfallsituationen richtig einzuschätzen;
- in der Lage, den Erfolg von Schulungsmassnahmen zu analysieren und daraus Verbesserungsmassnahmen für zukünftige Schulungen abzuleiten.

4.3.3 Lernziele für die Vorbereitung auf die Berufsprüfung

Führungsaufgaben im Unternehmensalltag

1.3.1.1.1		K3
Die TN sind in der Lage den Einsatz der Mitarbeitenden optimal zu koordinieren		
1.3.1.1.2		K3
Die TN sind in der Lage das Tagesgeschäft situationsgerecht zu planen		
1.3.1.2.1		K5
Die TN können die Dringlichkeit der Erledigung anstehender Arbeiten anhand geeigneter Kriterien realistisch einschätzen		
1.3.1.3.1		K2
Die TN können ein geeignetes Vorgehen in Bezug auf Ihr persönliches Pendenzenmanagement aufzeigen		
1.3.1.3.2		K3
Die TN sind in der Lage, unterschiedliche Instrumente für das Pendenzenmanagement (PC Programme, Liste, etc.) gewinnbringend einzusetzen		
1.3.1.4.1		K5
Die TN sind in der Lage ein geeignetes Vorgehen für den Umgang mit Unvorhergesehenem während des Tagesgeschäfts aufzuzeigen		

1.3.1.5.1 K5
Die TN sind in der Lage aufgrund der Reflexion über das Tagesgeschäft adäquate Massnahmen in Bezug auf Prozesse und Strukturen abzuleiten

Personal betreuen

1.4.3.1.1 K3
Die TN sind in der Lage Arbeiten auf professionelle Weise zu delegieren

1.4.3.1.2 K3
Die TN sind in der Lage vollständige Rückmeldungen zu erteilen

1.4.3.2.1 K2
Die TN können unterschiedliche Führungstechniken korrekt erläutern

1.4.3.2.2 K3
Die TN sind in der Lage die Mitarbeitenden bei der Formulierung von Zielen wirkungsvoll zu unterstützen.

1.4.3.3.1 K1
Die TN können die wesentlichen Aspekte nennen, die es beim Erteilen von Rückmeldungen zu beachten gilt

1.4.3.3.2 K2
Die TN können die Elemente einer konstruktiven Rückmeldung vollständig und anhand von Beispielen aufzeigen

1.4.3.4.1 K2
Die TN können geeignete Vorgehensweisen aufzeigen, um sich einen Überblick über den Kenntnisstand der Mitarbeitenden zu verschaffen

1.4.3.4.2 K2
Die TN können unterschiedliche Massnahmen zur gezielten Förderung ihrer Mitarbeitenden aufzeigen

1.4.3.5.1 K2
Die TN können aufzeigen, wie sie eine aktive Rückmeldekultur fördern

1.4.3.6.1 K3
Die TN sind in der Lage Standortbestimmungsgespräche auf strukturierte Weise durchzuführen

1.4.3.6.2 K3
Die TN sind in der Lage bei ungenügenden Leistungen von Seiten der Mitarbeitenden geeignete Massnahmen einzuleiten

Personaleinsatz planen

- 1.4.4.1.1 K3
Die TN sind in der Lage einen sinnvollen Einsatz- und Ferienplan zu erstellen
- 1.4.4.2.1 K1
Die TN können die Voraussetzungen für eine faire und effiziente Einsatzplanung benennen
- 1.4.4.3.1 K2
Die TN können verschiedene Instrumente der Personaleinsatzplanung umfassend beschreiben
- 1.4.4.3.2 K4
Die TN können unterschiedliche Instrumente der Personaleinsatzplanung in Bezug auf deren Vor- und Nachteile miteinander vergleichen
- 1.4.4.4.1 K1
Die TN können die zentralen arbeitsrechtlichen Aspekte, die es im Rahmen der Personaleinsatzplanung zu beachten gilt, auswendig aufzählen
- 1.4.4.4.2 K5
Die TN können den Zusammenhang zwischen der Personaleinsatzplanung und unterschiedlichen betriebswirtschaftlichen Aspekten anhand konkreter Beispiele korrekt erläutern
- 1.4.4.5.1 K3
Die TN können mögliche Auswirkungen einer wenig effizient und unwirtschaftlich gestalteten Personaleinsatzplanung abschätzen
- 1.4.4.6.1 K4
Die TN können plausible Fälle schildern, in denen es sinnvoll ist, Entscheidungen zur Personaleinsatzplanung ad-hoc zu treffen und sie können dies entsprechend begründen
- 1.4.4.7.1 K4
Die TN sind in der Lage den Mitarbeiterereinsatz anhand geeigneter Kriterien zu analysieren
- 1.4.4.7.2 K5
Die TN sind in der Lage geeignete Massnahmen für den Umgang mit Überkapazität oder Unterbesetzung aufzuzeigen

Teamsitzungen führen

- 1.4.5.1.1 K3
Die TN sind in der Lage Teamsitzungen auf strukturierte Weise mit Hilfe einer Traktandenliste vorzubereiten
- 1.4.5.1.2 K3
Die TN sind in der Lage bei Teamsitzungen ein zweckdienliches Sitzungsprotokoll zu erstellen

1.4.5.1.3		K3
Die TN sind in der Lage im Rahmen von Teamsitzung unterschiedliche Medien gewinnbringend einzusetzen		
1.4.5.2.1		K2
Die TN können wesentliche Kommunikationstechniken anhand von Beispielen erläutern		
1.4.5.2.2		K2
Die TN können die einzelnen Phasen einer Teamsitzung und die jeweiligen Aufgaben der Sitzungsleitung korrekt beschreiben		
1.4.5.2.3		K2
Die TN können wesentliche Moderationstechniken im Rahmen von Sitzungen anhand von Beispielen aufzeigen		
1.4.5.3.1		K2
Die TN können verschiedene förderliche Massnahmen für eine konstruktive Zusammenarbeit im Team beschreiben		
1.4.5.4.1		K2
Die TN sind in der Lage mögliche Anzeichen eines sich entwickelnden Konfliktes zu beschreiben		
1.4.5.4.2		K5
Die TN sind in der Lage für unterschiedliche Formen von Störungen im Team mögliche lösungsorientierte Vorgehensweisen zu deren Überwindung aufzuzeigen		
1.4.5.5.1		K2
Die TN können plausible Wege aufzeigen anhand derer sie die Weitergabe der relevanten Informationen aus einer Teamsitzung an alle Mitarbeitenden sicherstellen		

Selbstführung

1.4.6.1.1		K3
Die TN sind in der Lage verschiedene Methoden und Techniken des Stress- und Selbstmanagements wirkungsvoll anzuwenden		
1.4.6.2.1		K2
Die TN können die Entstehung von Stress in Grundzügen beschreiben		
1.4.6.2.2		K3
Die TN können die zentralen Stressoren in ihrem beruflichen und privaten Umfeld benennen		
1.4.6.2.3		K2
Die TN können Ressourcen aufzeigen, die ihnen im Umgang mit Stressoren zur Verfügung stehen		
1.4.6.3.1		K2
Die TN können unterschiedliche Methoden und Arbeitstechniken des Selbstmanagements anhand konkreter Beispiele beschreiben		

1.4.6.4.1 K2
Die TN können Auswirkungen von lang anhaltendem Stress korrekt beschreiben

1.4.6.5.1 K4
Die TN sind in der Lage eine konkrete Situation in Bezug auf mögliche stressauslösende Faktoren zu analysieren

1.4.6.5.2 K2
Die Teilnehmenden sind in der Lage geeignete Herangehensweisen im Umgang mit stressauslösenden Faktoren aufzuzeigen

Schulungen gestalten

1.4.2.1.1 K3
Die TN sind in der Lage den Bedarf für etwaige Schulungsmassnahmen fundiert zu erheben

1.4.2.1.2 K5
Die TN sind in der Lage ein geeignetes Konzept für die Umsetzung von Schulungen des Teams zu erstellen

1.4.2.1.3 K3
Die TN sind in der Lage eine vollständige Checkliste für die Vorbereitung interner Schulungsmassnahmen zu erstellen

1.4.2.2.1 K2
Die TN können nachvollziehbar aufzeigen, was es im Rahmen der Umsetzung von Schulungsmassnahmen zu beachten gilt

1.4.2.3.1 K2
Die TN können die wesentlichen Kriterien für die Evaluation externer Schulungsangebote beschreiben

1.4.2.4.1 K2
Die TN können die Vorteile eines gut ausgebildeten Personals plausibel aufzeigen

1.4.2.5.1 K3
Die TN sind in der Lage, den Erfolg von Schulungen anhand geeigneter Instrumente zu evaluieren

1.4.2.5.2 K4
Die TN sind in der Lage aus den Evaluationsergebnissen von Schulungsmassnahmen geeignete Massnahmen abzuleiten

Führen mittels Umsatzzahlen

- 1.5.1.1.1 K5
Die TN sind in der Lage ein bestehendes Budget zu analysieren und entsprechende Konsequenzen für den Folgemonat zu ziehen
- 1.5.1.2.1 K4
Die TN sind in der Lage die wichtigsten Finanzzahlen korrekt zu interpretieren
- 1.5.1.2.2 K4
Die TN können nachvollziehbar aufzeigen, warum es wichtig ist, die definierten Umsatzziele stets im Auge zu behalten
- 1.5.1.2.3 K4
Die TN können verschiedene Honorierungssysteme aufzeigen und in Bezug auf deren Vor- und Nachteile miteinander vergleichen
- 1.5.1.3.1 K3
Die TN sind in der Lage verschiedene Kassensysteme am Computer korrekt zu bedienen
- 1.5.1.4.1 K3
Die TN sind in der Lage in Abhängigkeit von der Grösse des Geschäfts, der Anzahl Mitarbeitender und der Anzahl Kunden, den adäquaten Produkteverbrauch korrekt zu bestimmen
- 1.5.1.4.2 K3
Die TN können bei einem überhöhten Produkteverbrauch geeignete Massnahmen aufzeigen
- 1.5.1.5.1 K2
Die TN können auf plausible Weise aufzeigen, warum es wichtig ist die Mitarbeitenden über bestimmte Finanzkennzahlen zu informieren
- 1.5.1.6.1 K3
Die TN sind in der Lage anhand vorgegebener Zahlen die Einhaltung des Budgets und des Materialverbrauchs realistisch einzuschätzen
- 1.5.1.6.2 K3
Die TN sind in der Lage bei Überschreitung des Budgets und des Materialverbrauchs mögliche geeignete Massnahmen aufzuzeigen

Infrastruktur bewirtschaften

- 1.8.1.1.1 K3
Die TN sind in der Lage einen auf die Bedürfnisse des Salons abgestimmten Prozess für die Bewirtschaftung der Infrastruktur zu definieren
- 1.8.1.1.2 K4
Die TN sind in der Lage ein realistisches Budget für Reparaturen bzw. Neuanschaffungen zu erstellen

- 1.8.1.2.1 K1
Die TN sind in der Lage die wesentlichen Faktoren, die es im Rahmen der Infrastrukturbewirtschaftung zu berücksichtigen gilt, zu benennen
- 1.8.1.3.1 K2
Die TN sind in der Lage nachvollziehbar aufzuzeigen, warum ein sorgfältiger Umgang mit der bestehenden Infrastruktur wichtig ist
- 1.8.1.4.1 K6
Die TN sind in der Lage ein Konzept der Infrastrukturbewirtschaftung in Bezug auf Wirtschaftlichkeit und Effizienz angemessen zu beurteilen

Salon einrichten

- 1.8.2.1.1 K2
Die TN sind in der Lage unterschiedliche Möglichkeiten und Beispiele saisonaler Dekorationen aufzuzeigen
- 1.8.2.1.2 K3
Die TN sind in der Lage ein stimmiges Gesamtkonzept für die Dekoration eines Salons zu erstellen
- 1.8.2.2.1 K2
Die TN können mögliche Zielsetzungen die mit der Innen- und Aussendekoration des Salons angestrebt werden aufzeigen
- 1.8.2.2.2 K2
Die TN können mögliche Wirkungsweisen der eingesetzten Dekoration auf den Kunden plausibel aufzeigen
- 1.8.2.3.1 K4
Die TN sind in der Lage geeignete Kriterien zu bestimmen, nach denen die Dekoration des Salons beurteilt werden kann
- 1.8.2.4.1 K3
Die TN können aufzeigen, wie sie die Mitarbeitenden in die Auswahl der saisonalen Dekoration einbeziehen
- 1.8.2.5.1 K4
Die TN sind in der Lage die Kosten für unterschiedliche saisonale Dekorationen realistisch einzuschätzen
- 1.8.2.5.2 K5
Die TN sind in der Lage die saisonale Dekoration auf die Zielgruppe abzustimmen

Vorgehen bei Notfall und Risiko kommunizieren

- 1.9.1.1.1 K1
Die TN sind in der Lage eine Liste mit den wichtigsten Notfallnummern zu erstellen
- 1.9.1.1.2 K3
Die TN können geeignete Vorgehensweisen zur Instruktion der Mitarbeitenden im Umgang mit Notfall- und Risikosituationen aufzeigen
- 1.9.1.2.1 K1
Die TN können das Notfallkonzept des eigenen Salons auswendig benennen
- 1.9.1.2.2 K2
Die TN sind in der Lage Gefahrensignale korrekt zu deuten
- 1.9.1.3.1 K2
Die TN sind in der Lage ihren Verantwortungsbereich in Risiko- und Notfallsituationen zutreffend zu beschreiben
- 1.9.1.4.1 K3
Die TN sind in der Lage für verschiedene Risiko- und Notfallsituationen das korrekte Vorgehen systematisch aufzuzeigen
- 1.9.1.4.2 K4
Die TN sind in der Lage ein Notfallkonzept hinsichtlich Umsetzbarkeit und Vollständigkeit zu analysieren

Lager verwalten

- 1.12.1.1.1 K3
Die TN sind in der Lage das Lager anhand einer Lagerbestandsliste speditiv zu verwalten
- 1.12.1.2.1 K3
Die TN sind in der Lage Computerprogramme zur Verwaltung des Lagerbestandes korrekt zu bedienen
- 1.12.1.3.1 K2
Die TN können die Auswirkungen eines nicht sauber verwalteten Lagers realistisch aufzeigen
- 1.12.1.4.1 K2
Die TN sind in der Lage geeignete Methoden aufzuzeigen anhand derer sie sich einen Überblick über den Lagerbestand verschaffen
- 1.12.1.4.2 K2
Die TN sind in der Lage geeignete Massnahmen für den Umgang mit zu hohen oder zu niedrigen Lagerbeständen aufzuzeigen

1.12.1.4.3

K6

Die TN sind in der Lage Massnahmen im Bereich der Lagerverwaltung anhand von Kennzahlen zu begründen