
Wegleitung zur Prüfungsordnung

Berufsprüfung für Coiffeusen und Coiffeure

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis		2
1	Einleitung	3
1.1	Zweck der Wegleitung	3
1.2	Berufsbild	3
1.3	Organisation	4
2	Administratives Vorgehen	5
3	Handlungsfelder	6
4	Prüfung	7
4.1	Organisation und Durchführung	7
4.1.1	Teil 1: Fachliche Führung	8
4.1.2	Teil 2: Praxisprüfung „Dossier Relooking“	8
4.1.3	Teil 3: Praxisprüfung „DHU / Farbveränderung / Verkauf“	9
4.1.4	Teil 4: Praxisprüfung „Hochsteckfrisur“	9
4.1.5	Teil 5: Praxisprüfung „Schneiden“	10
4.1.6	Teil 6: Reflexion praktische Prüfung	10
5	Übersicht über die Prüfungsteile und Noten	11
6	Kompetenzen pro Handlungsfeld	12
6.1	Handlungsfeld 1 Beratung und Verkauf	12
	Beschreibung des Handlungsfeldes	12
	Erforderliche Kompetenzen	12
6.2	Handlungsfeld 2 Professionelle Umsetzung	13
	Beschreibung des Handlungsfeldes	13
	Erforderliche Kompetenzen	13
6.3	Handlungsfeld 3 Fachliche Führung	14
	Beschreibung des Handlungsfeldes	14
	Erforderliche Kompetenzen	14

1 Einleitung

Der eidgenössische Fachausweis zur Coiffeuse / zum Coiffeur wird durch die bestandene Berufsprüfung erworben. An der Berufsprüfung werden die in den Handlungsbereichen aufgeführten sowie in der Berufspraxis erworbenen Kompetenzen vernetzt geprüft. Die Kompetenzen wurden in einem Verfahren mit Fachleuten ermittelt und zu einem Kompetenzprofil zusammengefasst. Der Fokus lag dabei auf den alltäglichen Arbeitssituationen, die eine Coiffeuse / ein Coiffeur mit einem eidg. Fachausweis bei der Ausübung seines/ihres Berufes bewältigen muss. Dieses Kompetenzprofil ist auf der Homepage von **coiffureSUISSE** abrufbar (www.coiffuresuisse.ch).

1.1 Zweck der Begleitung

Die Begleitung gibt den Kandidatinnen / Kandidaten einen Überblick über die eidgenössische Berufsprüfung. Sie beruht auf der Prüfungsordnung über die Berufsprüfung für Coiffeusen und Coiffeure vom 2. Oktober 2013.

Die Begleitung beinhaltet:

- Alle wichtigen Informationen zur Vorbereitung und Durchführung der Berufsprüfung
- Informationen zu den vier Handlungsfeldern
- Eine detaillierte inhaltliche Beschreibung der Berufsprüfung
- Zusammenstellung der Kompetenzen pro Handlungsfeld

1.2 Berufsbild

Arbeitsgebiet

Coiffeusen und Coiffeure mit eidg. Fachausweis sind Spezialistinnen / Spezialisten in der Frisurengestaltung von Kundinnen / Kunden. Neben der professionellen Umsetzung von Kundenwünschen sind die operative Führung sowie die Ausbildung von Mitarbeitenden wichtige Bestandteile der beruflichen Tätigkeit.

Wichtigste berufliche Handlungskompetenzen

Coiffeusen und Coiffeure mit eidg. Fachausweis führen einfühlsame und professionelle Beratungsgespräche mit Kundinnen / Kunden in Bezug auf Pflege und Styling. Sie kommunizieren respektvoll, freundlich und situationsgerecht. Sie setzen danach die Kundenwünsche bezüglich Form und Farbe um und beraten und verkaufen entsprechende Produkte für die Heimpflege. Dafür setzen sie ihr umfassendes fachliches Wissen und ihre berufliche Praxiserfahrung zielgerichtet ein.

Innerhalb des Teams übernehmen sie oft Leitungsfunktionen. Sie planen den Arbeitseinsatz des Teams. Sie bilden Mitarbeitende in den relevanten Arbeitsprozessen und Techniken aus und führen bedürfnisgerechte Schulungen für das Team durch.

Weiter planen die Coiffeusen und Coiffeure mit eidg. Fachausweis das monatliche Budget und überwachen dieses laufend. Zudem sind sie in der Lage, das Lager und die Infrastruktur effizient zu bewirtschaften.

Berufsausübung

Coiffeusen und Coiffeure mit eidg. Fachausweis arbeiten selbständig oder als leitende Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter in Geschäften mit Mitarbeitenden und Lernenden. Sie können auch als Filialleiterinnen / Filialleiter eingesetzt werden.

Beitrag des Berufs an Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur

Der Beruf der Coiffeuse / des Coiffeurs mit eidg. Fachausweis ist stark mit der Welt der Mode verknüpft. Alle Menschen wünschen sich, dass sie gut aussehen und sich wohl fühlen. Die Fachleute aus der Coiffeurbranche leisten dazu einen wichtigen Beitrag. Schöne und kunstvoll gestaltete Frisuren bei internationalen Modeschauen oder an Prominenz aus Showbusiness und Politik, sorgen immer wieder für Schlagzeilen und sind damit ein Multiplikator für die Gesellschaft.

Coiffeusen und Coiffeure mit eidg. Fachausweis sind ein wichtiges Bindeglied für die Gesellschaft, ver helfen sie doch mit ihrem Wissen und Können den Kunden, nicht nur besser auszusehen, sondern unterstützen sie in ihrem Wohlbefinden. Coiffeusen und Coiffeure mit eidg. Fachausweis achten auf die ökologische und ökonomische Anwendung von Produkten. Sie setzen bei ihren Arbeiten die Vorschriften des Gesundheitsschutzes, der Arbeitssicherheit und des Umweltschutzes pflichtbewusst um.

1.3 Organisation

Alle Aufgaben im Zusammenhang mit der Fachausweiserteilung werden einer **Prüfungskommission** übertragen. Die Prüfungskommission setzt sich aus 7-9 Mitgliedern zusammen und wird durch den Zentralvorstand von **coiffureSUISSE** für eine Amtsdauer von 4 Jahren gewählt. Die detaillierte Aufstellung der Aufgaben der Prüfungskommission kann der Prüfungsordnung Ziff. 2.2 entnommen werden.

Die Prüfungskommission setzt für die Durchführung der Berufsprüfung eine **Prüfungsleitung** ein. Diese ist für die organisatorische Umsetzung, die Begleitung der Expertinnen / Experten vor Ort und die Beantwortung von Fragen der Kandidatinnen / Kandidaten vor Ort verantwortlich. Sie berichtet der Prüfungskommission in einer Notensitzung über den Verlauf der Berufsprüfung und stellt die Anträge zur Erteilung des Fachausweises.

Die **Expertinnen / Experten** sind für die Durchführung und Bewertung der schriftlichen, mündlichen und praktischen Prüfungen zuständig. Die Kandidatinnen / Kandidaten erhalten 4 Wochen vor Beginn der Berufsprüfung ein Verzeichnis der Expertinnen / Experten. Gibt es bezüglich einem oder mehreren Expertinnen / Experten einen Interessenskonflikt, können sie bis 2 Wochen vor Prüfungsbeginn ein Gesuch an die Prüfungskommission stellen, dass sie nicht von diesen Experten geprüft werden möchten.

Als **Prüfungssekretariat** setzt die Prüfungskommission das Sekretariat von **coiffureSUISSE** ein. Dieses schreibt mindestens 5 Monate vor Prüfungsbeginn die Berufsprüfung aus, bestätigt die Zulassung der Kandidatinnen / Kandidaten zur Berufsprüfung und organisiert die Erstellung und den Versand der Zeugnisse. Bei weiteren Fragen können sich die Kandidatinnen / Kandidaten an das Prüfungssekretariat wenden.

Kontaktadresse des Prüfungssekretariats ist:

coiffureSUISSE
Moserstrasse 52
Postfach 641
3000 Bern 22
031 331 45 00
mail@coiffuresuisse.ch

2 Administratives Vorgehen

Im Folgenden wird beschrieben, wie die Kandidatinnen / Kandidaten schrittweise vorgehen müssen, um sich an der Prüfung anzumelden und welche Voraussetzungen sie für eine Anmeldung erfüllen müssen.

Schritt 1: Ausschreibung der Berufsprüfung

Die Berufsprüfung wird mindestens 5 Monate vor Prüfungsbeginn in allen drei Amtssprachen ausgeschrieben. Sie informiert über:

- Prüfungsdaten
- Prüfungsgebühr
- Anmeldestelle
- Anmeldefrist
- Ablauf der Prüfung

Termine und Formulare sind im Internet unter www.coiffuresuisse.ch zu beziehen.

Schritt 2: Prüfen der Zulassungsbestimmungen

Die Kandidatinnen / Kandidaten prüfen, ob sie die Zulassungsbedingungen erfüllen, die unter Ziffer 3 der Prüfungsordnung aufgeführt sind.

Die geforderte Berufspraxis von 3 Jahren nach dem eidgenössischen Fähigkeitszeugnis muss bis zum Datum der Berufsprüfung erfüllt sein.

Schritt 3: Anmeldung zur Berufsprüfung

Zur Anmeldung verwenden die Kandidatinnen / Kandidaten das vorgegebene Formular. Der Anmeldung beizulegen sind:

- Eine Zusammenstellung über die bisherige berufliche Ausbildung und Praxis;
- Kopie des eidgenössischen Fähigkeitszeugnisses Coiffeuse / Coiffeur und Arbeitszeugnisse;
- Angabe der Prüfungssprache;
- Kopie eines amtlichen Ausweises mit Foto;
- Angabe der Sozialversicherungsnummer (AHV-Nummer).

Schritt 4: Entscheid über die Zulassung

Die Kandidatinnen / Kandidaten erhalten mindestens 3 Monate vor Beginn der Berufsprüfung den schriftlichen Entscheid über die Zulassung. Die Zulassung erfolgt unter dem Vorbehalt, dass sie das Dossier zum „Relooking“ fristgerecht einreichen. Bei einem ablehnenden Entscheid werden eine Begründung und die Rechtsmittelbelehrung angeführt.

Zusammen mit dem Zulassungsbescheid erhalten die Kandidatinnen / Kandidaten den Leitfaden zum Erstellen des Dossiers „Relooking“. Dieser Leitfaden ist auch auf der Homepage von **coiffureSUISSE** verfügbar.

Schritt 5: Einzahlung der Prüfungsgebühr

Die Kandidatinnen / Kandidaten entrichten nach erfolgter Zulassung zur Berufsprüfung die Prüfungsgebühr.

Schritt 6: Einreichen des Dossiers „Relooking“ und Auswahl der Modelle

6 Wochen vor der Prüfung reichen die Kandidatinnen / Kandidaten das Dossier zum Relooking in doppelter gedruckter Ausführung sowie elektronisch als PDF (auf CD oder Memory Stick) beim Prüfungssekretariat ein.

An den praktischen Teilen der Berufsprüfung (vgl. Ziff. 5) arbeiten die Kandidatinnen / Kandidaten an insgesamt vier Modellen. Eines dieser vier Modelle muss männlich sein. Das männliche Modell wird beim Prüfungsteil 2 oder 3 eingesetzt. Die Kandidatinnen / Kandidaten kontaktieren geeignete Modelle selbstständig und klären die Verfügbarkeit am Prüfungstermin ab. Eines der ausgewählten vier Modelle wird für den praktischen Prüfungsteil „Schneiden“ unter den Kandidatinnen / Kandidaten ausgetauscht.

Die Kandidatinnen / Kandidaten stellen zudem sicher, dass sie für den Prüfungstag alle erforderlichen Materialien (Farbkarte, Produkte, Arbeitsinstrumente etc.) verfügbar haben.

Schritt 7: Erhalt des Aufgebots

Die Kandidatinnen / Kandidaten erhalten mindestens 4 Wochen vor Prüfungsbeginn ein Aufgebot. Dieses beinhaltet:

- Das Prüfungsprogramm mit Angaben über Ort und Zeitpunkt der Abschlussprüfung sowie die zulässigen und mitzubringenden Hilfsmittel
- Das Verzeichnis der Expertinnen / Experten

Schritt 8: Bei Bedarf Gesuch für andere Expertinnen / Experten formulieren

Bestehen Interessenskonflikten bei den Expertinnen / Experten, können die Kandidatinnen / Kandidaten bis spätestens 2 Wochen vor Prüfungsbeginn ein Gesuch bei der Prüfungskommission einreichen. Das Gesuch um den Einsatz anderer Expertinnen / Experten ist ausreichend und plausibel zu begründen.

3 Handlungsfelder

Grundlage für die eidgenössische Berufsprüfung sind 3 Handlungsfelder. In diesen Handlungsfeldern wurden die für die Arbeit erforderlichen Kompetenzen thematisch zusammengefasst. Die Berufsprüfung überprüft die Kompetenzen anhand von ganzheitlichen, vernetzten Aufgaben. Die Prüfung umfasst folgende 3 Handlungsfelder:

- H1: Beratung und Verkauf
- H2: Professionelle Umsetzung
- H3: Fachliche Führung

H1: Beratung und Verkauf

Das Handlungsfeld Beratung und Verkauf umfasst diejenigen Kompetenzen, welche für den Aufbau einer langfristigen Kundenbeziehung entscheidend sind. Die Kandidatinnen / Kandidaten weisen nach, dass sie einfühlsame und professionelle Beratungsgespräche führen, die Kunden in Bezug auf die Pflege und das Styling beraten und den Verkauf entsprechender Produkte in den Beratungsprozess integrieren können. Die professionelle Pflege des Kundenstamms gehört ebenfalls in dieses Handlungsfeld.

H2: Professionelle Umsetzung

Das Handlungsfeld Professionelle Umsetzung umfasst alle Aspekte der praktischen Umsetzung der Kundenwünsche. Die Kandidatinnen / Kandidaten wählen für den Kundenwunsch geeignete Schnitttechniken, Produkte und Stylings. Neben dem umfassenden fachlichen Wissen ist in diesem Handlungsfeld die berufliche Praxiserfahrung als Coiffeuse / Coiffeur essentiell.

H3: Fachliche Führung

Im Handlungsfeld Fachliche Führung weisen die Kandidatinnen / Kandidaten Kompetenzen im Bereich der professionellen Arbeitsplanung und Teamführung, der monatlichen Budgetplanung sowie der Lager- und Infrastrukturbewirtschaftung nach. Weiter beinhaltet es die Fähigkeit der Kandidatinnen / Kandidaten, bedarfs- und bedürfnisgerechte Schulungen für das Team zu planen und durchzuführen.

Eine ausführliche Beschreibung der Kompetenzen pro Handlungsfeld befindet sich in Ziffer 6.

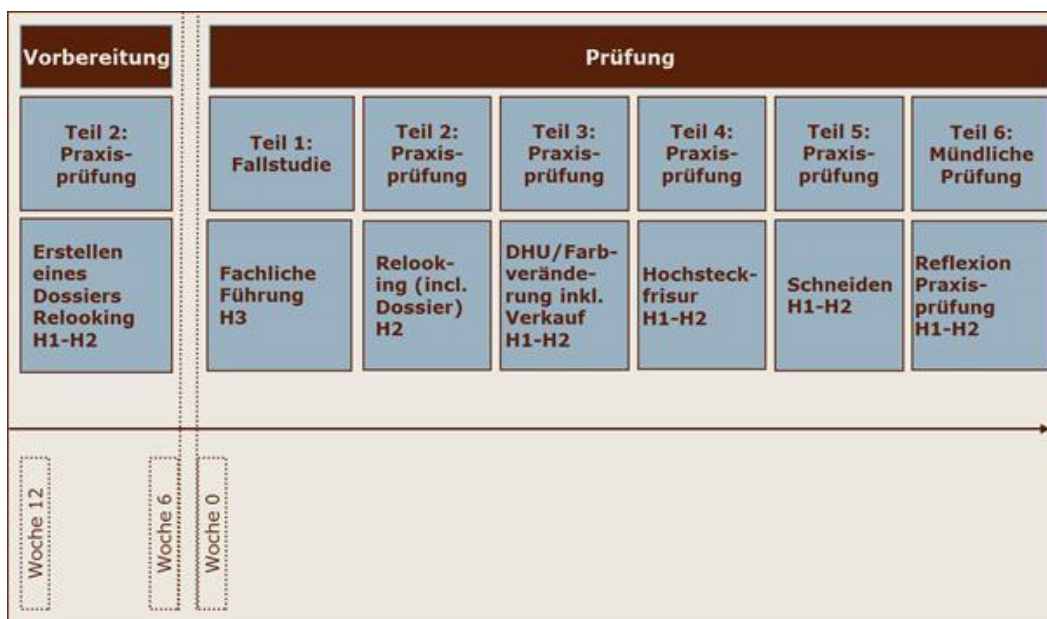
4 Prüfung

Die Kandidatinnen / Kandidaten müssen an der Berufsprüfung nachweisen, dass sie komplexe Fragestellungen aus der Praxis kompetent bewältigen können. Es werden die in den vier Handlungsfeldern zusammengefassten fachlichen sowie in der Berufspraxis erworbenen Kompetenzen anhand vernetzter Aufgaben geprüft.

Die Berufsprüfung besteht aus einem schriftlichen, mehreren praktischen und einem mündlichen Teil. Es werden die zentralen Kompetenzen aus allen Handlungsfeldern abgedeckt.

4.1 Organisation und Durchführung

Die Prüfung besteht aus sechs Teilen und dauert im Regelfall 1.5 Tage.



Nachfolgend werden die Prüfungsteile detailliert beschrieben.

4.1.1 Teil 1: Fachliche Führung

Die Kandidatinnen / Kandidaten bearbeiten im Rahmen einer schriftlichen Einzelprüfung eine vernetzte Fallstudie im Themenbereich Fachliche Führung. In der Fallstudie weisen sie nach, dass sie im Kontext eines Falls diverse Fragestellungen bearbeiten und lösen können. Im Fall ist eine realitätsnahe Praxissituation beschrieben, in der die Kandidatinnen / Kandidaten nachweisen, dass sie als erfahrene Coiffeusen und Coiffeure mit Fachführungsverantwortung diese Situation professionell und reflektiert bewältigen können.

Art der Prüfung

Schriftlich

Handlungsfeld

Der Prüfungsteil umfasst die Kompetenzen des Handlungsfeldes H3 Fachliche Führung.

Dauer

Für das Studium des Falls und die Lösung der Aufgaben stehen 120 Minuten zur Verfügung.

Bewertung

Die Leistung der Kandidatinnen / Kandidaten wird danach bewertet, ob die Fragestellung umfassend beantwortet wurde. Weiter sind die fachliche Richtigkeit der Lösung sowie das Erkennen der eigenen Verantwortung und der eigenen Kompetenzen in der Situation zentral.

Die schriftliche Fallstudie wird mit einer Note bewertet. Diese Note wird doppelt gewichtet.

4.1.2 Teil 2: Praktische Prüfung „Dossier Relooking“

Für den Teil 2 erstellen die Kandidatinnen / Kandidaten vor der Prüfung ein Dossier über ein Relooking eines Modells. Das Relooking muss wahlweise entweder eine Farbveränderung oder eine dauerhafte Haarumformung (DHU) beinhalten. Dieses Dossier reichen sie 6 Wochen vor der Prüfung dem Prüfungsekretariat ein. Am Prüfungstag reproduzieren sie in einer praktischen Prüfung das dokumentierte Relooking am gleichen Modell.

Art der Prüfung

Praktisch

Handlungsfeld

Die Kandidatinnen / Kandidaten absolvieren eine praktische Einzelprüfung. Diese umfasst das Handlungsfeld H2 Professionelle Umsetzung.

Dauer

130 Minuten

Bewertung

Im Teil 2 wird einerseits das Dossier, andererseits die praktische Umsetzung bewertet. Im Dossier wird bewertet, ob das Relooking umfassend und nachvollziehbar dokumentiert ist. Die Leistung in der praktischen Umsetzung wird danach bewertet, ob das dokumentierte Relooking in gleicher Qualität umgesetzt wurde. Die Kandidatinnen und Kandidaten erhalten für das Dossier und die praktische Umsetzung je eine Teilnote. Aus dem Durchschnitt dieser Teilnoten wird die Note des Prüfungsteils 2 berechnet.

4.1.3 Teil 3: Praktische Prüfung „Chemische Farbveränderung oder dauerhafte Haarumformung (DHU / Farbveränderung / Verkauf)“

Die Kandidatinnen / Kandidaten beraten ein Modell. Sie schlagen der Kundin / dem Kunden entweder eine Farbveränderung oder eine DHU vor. Für die Farbänderung setzen sie die Farbkarte bei der Beratung zielführend ein. Sie wählen dabei diejenige Veränderung, welche sie noch nicht im Relooking umgesetzt haben. Sie setzen die vereinbarte Massnahme beim Kunden um (Haare waschen, Färbe-/bzw. DHU-Technik, Schnitttechnik, Brushing, Finish). Sie schlagen dem Kunden zudem geeignete Pflegeprodukte vor. Zusätzlich zur praktischen Umsetzung werden der Umgang mit dem Kunden und die Kompetenzen aus dem Bereich Verkauf berücksichtigt.

Art der Prüfung

Praktisch

Handlungsfelder

Die Kandidatinnen / Kandidaten absolvieren eine praktische Einzelprüfung. Diese umfasst die Handlungsfelder H1 Beratung und Verkauf sowie H2 Professionelle Umsetzung.

Dauer

130 Minuten

Bewertung

Die Leistung der Kandidatinnen / Kandidaten werden danach bewertet, ob die DHU bzw. Farbveränderung am Kunden fachkundig vorgenommen wird und ob die Kandidatinnen / Kandidaten einen strukturierten Verkaufsprozess von Pflege- und Stylingprodukten umsetzen können.

Für den Prüfungsteil 3 erhalten die Kandidatinnen / Kandidaten eine Note.

4.1.4 Teil 4: Praxisprüfung „Hochsteckfrisur“

Die Kandidatinnen / Kandidaten erhalten eine Auswahl von Bildern mit Hochsteckfrisuren. Diese legen sie dem Modell vor und beraten die Kundin, welche Frisur zum Typ und zum Haar passen würde. Die Kundin wählt ein Bild aus. Der Beratungsprozess dauert 15 Minuten. Die Kandidatinnen / Kandidaten setzen die Hochsteckfrisur in 45 Minuten um, wobei sinnvolle Änderungen gegenüber dem Bild möglich sind. Die Kandidatinnen / Kandidaten begründen allfällige Änderungen. In diesem Prüfungsteil müssen die Haare nicht gewaschen werden. Neben der praktischen Umsetzung werden auch die Kompetenzen aus dem Bereich Beratung berücksichtigt.

Art der Prüfung

Praktisch

Handlungsfelder

Die Kandidatinnen / Kandidaten absolvieren eine praktische Einzelprüfung. Diese umfasst die Handlungsfelder H1 Beratung und Verkauf sowie H2 Professionelle Umsetzung.

Dauer

60 Minuten (15 Minuten Beratung, 45 Minuten Umsetzung)

Bewertung

Die Leistung der Kandidatinnen / Kandidaten wird danach bewertet, ob sie die Kundin professionell beraten und ihr eine zum Typ und Haar passende Frisur vorschlagen. Weiter wird die praktische Umsetzung der Hochsteckfrisur bewertet.

Der Prüfungsteil 4 wird mit einer Note bewertet.

4.1.5 Teil 5: Praktische Prüfung „Schneiden“

Im Teil 5 werden die Modelle unter den Kandidatinnen / Kandidaten ausgetauscht. Sie beraten das zugewiesene Modell mit Hilfe ihres Frisurenbuchs bezüglich eines neuen Haarschnitts (Nachschneiden des bestehenden Haarschnitts ist nicht erlaubt). Für die Einigung auf einen neuen Schnitt stehen max. 15 Minuten zur Verfügung. Sobald der neue Schnitt feststeht, teilen die Kandidatinnen / Kandidaten den Expertinnen oder Experten mit, wie viel Zeit sie für das Schneiden, Brushing und Finish benötigt. Sie geben dabei eine Zeit zwischen 40-70 Minuten an. Die angegebene Zeit muss sowohl aus fachlicher wie auch aus wirtschaftlicher Sicht sinnvoll und passend sein. Die Einhaltung der Zeit wird ebenfalls bewertet. Zusätzlich zur praktischen Umsetzung wird der Umgang mit der Kundin und die Kompetenzen aus dem Bereich Beratung und Verkauf berücksichtigt.

Art der Prüfung

Praktisch

Handlungsfelder

Die Kandidatinnen / Kandidaten absolvieren eine praktische Einzelprüfung. Sie umfasst die Handlungsfelder H1 Beratung und Verkauf sowie H2 Professionelle Umsetzung.

Dauer

Beratung max. 15 Minuten; Schneiden 40-70 Minuten

Bewertung

Es werden sowohl die Leistungen in der Beratung wie auch in der praktischen Umsetzung bewertet. Die Kandidatinnen / Kandidaten werden danach bewertet, wie sie ihre Beratung und Vorschläge auf die Kundin abstimmen und wie sie den neuen Haarschnitt fachkundig umsetzen. Die Einhaltung der Zeit wird ebenfalls bewertet.

Im Teil 5 erhalten die Kandidatinnen / Kandidaten eine Note.

4.1.6 Teil 6: Reflexion praktische Prüfung

Im Anschluss an den Prüfungsteil „Schneiden“ werden die Kandidatinnen / Kandidaten von 2 Expertinnen / Experten zu ihrem Vorgehen während der praktischen Prüfungen am Modell 4 befragt. Weiter werden fachliche Fragen zu den chemischen Prozessen beim Färben bzw. DHU gestellt. Die Expertinnen / Experten stellen dazu einerseits fachliche Fragen, zum anderen Reflexionsfragen zu den Lösungen und zum Vorgehen während des Schneidens.

Art der Prüfung

Mündlich

Dauer

30 Minuten

Bewertung

Die Leistung der Kandidatinnen / Kandidaten wird danach bewertet, ob sie ihr Vorgehen in den praktischen Prüfungsteilen reflektieren können und allfällige Schlussfolgerungen daraus ziehen können. Weiter wird die fachliche Richtigkeit der Antworten zum Themengebiet Chemische Prozesse beurteilt.

Im Teil 6 erhalten die Kandidatinnen / Kandidaten eine Note.

5 Übersicht über die Prüfungsteile und Noten

Die nachfolgende Tabelle fasst die Prüfungsteile, Zeiten und Noten im Überblick zusammen.

Prüfungsteil	Art der Prüfung	Zeit	Gewichtung
1 Fachliche Führung	schriftlich	120 Min.	2
2 Relooking			1
• Dossier Relooking	schriftlich	6 Wochen (vorgängig erstellt)	
• Reproduktion des Relooking	praktisch	130 Min.	
3 Chemische Farbveränderung oder dauerhafte Haarumformung	praktisch	130 Min.	1
4 Hochsteckfrisur	praktisch	60 Min.	1
5 Schneiden	praktisch	55-85 Min. (inkl. 15 Min. Beratung)	1
6 Fachgespräch mit Reflexion	mündlich	30 Min.	1
	Total	595-625 Min.	

6 Kompetenzen pro Handlungsfeld

6.1 Handlungsfeld 1 Beratung und Verkauf

Beschreibung des Handlungsfeldes

Die Coiffeusen und 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.

Erforderliche Kompetenzen

Die Coiffeusen und 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, zuverlässigen und toleranten Haltung zu begegnen.

Beschreibung des Handlungsfeldes

Die Coiffeusen und Coiffeure mit eidg. Fachausweis bereiten den Platz und die geplante Behandlung vor dem Eintreten der Kundinnen / Kunden 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 Kundinnen / Kunden 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 Kundinnen / Kunden 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.

Erforderliche Kompetenzen

Die Coiffeusen und Coiffeure mit eidg. Fachausweis

sind in der Lage,

- die Vor- und Nachbereitung des Arbeitsplatzes inklusive benötigter Arbeitsmaterialien ordnungs- bewusst 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;
- Spezialaufträge wie das Rasieren und das Schneiden von Bärten professionell auszuführen;
- 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.

Beschreibung des Handlungsfeldes

Die Coiffeusen und 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 und Coiffeure mit eidg. Fachausweis kümmern sich um die berufliche Entwicklung der Mitarbeitenden und sind 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 proaktiv.

Erforderliche Kompetenzen

Die Coiffeusen und 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 zielgruppengerechten 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.

QS-Kommission Höhere Berufsbildung

Katja Wipfli
Leiterin