

Position 4 (10%)**Entretien professionnel**

Critère	Indicateur	Justification des retraits de points	Point maximum	Points obtenus
Entretien professionnel sur l'objectif des soins et le plan de soins à domicile de la position 1.2 - 20 min (b.4.3, b.4.6, b.4.8)				
Justification de l'objectif des soins	Justifie de manière compréhensible l'objectif du traitement en fonction de l'état de la peau et des besoins du client; démontre de manière compréhensible les liens entre les résultats de l'anamnèse/l'évaluation de la peau et l'objectif du traitement		3	
Justification du choix des produits de soin	Explique et justifie de manière compréhensible le choix des produits et la logique de soins en se référant à l'entretien d'anamnèse et à l'évaluation de la peau, en s'appuyant sur des arguments professionnels		3	
Informations à la clientèle	Explique correctement et complètement, en fonction des produits, les informations qu'il/elle donnerait au client sur l'utilisation et le stockage des produits de soins		3	

Proposition d'adaptation et d'alternatives de produits pour le plan de soins	Explique et justifie les alternatives en fonction des réactions de la peau pendant ou après le soin ou des objections émises par le modèle		3	
Informations sur les soins/traitements complémentaires possibles	Explique les autres traitements possibles et de leur fréquence en fonction de l'anamnèse, de l'évaluation de la peau et/ou des besoins de la cliente, justifie les recommandations de manière compréhensible		3	
Entretien professionnel sur les jeux de rôle de la position 3 (10 min)				
Entretien de vente				
Déroulement de l'entretien de vente	Explique s'il/elle a pris en compte tous les éléments d'un entretien de vente ou si, le cas échéant, il a manqué quelque chose. Explique ce qui a bien été fait et ce qu'il/elle ferait différemment une prochaine fois et comment		3	
Contact avec la cliente	Explique de manière autocritique son rapport avec le client/la cliente : a-t-il/elle appliqué les règles de base de la communication ? Le contact avec la cliente/le client était-il adapté au destinataire, aimable et respectueux ? Qu'est-ce qui a bien été fait et que ferait-il/elle différemment et comment?		3	

Conseil professionnel	Justifie et s'autoévalue, pourquoi il/elle a recommandé tel ou tel produit, a pris en compte les souhaits du client lors de la recommandation de produits et expliquerait ce qui a bien été fait et ce qu'il/elle ferait différemment et comment		3	
Réclamation				
Déroulement de la gestion de la réclamation	Explique s'il/elle a pris en compte tous les éléments de la gestion de la réclamation ou si, le cas échéant, il a manqué quelque chose. Explique ce qui a bien été fait et ce qu'il/elle ferait différemment une prochaine fois et comment		3	
Total			27	0