FAMILLE A

Fiches de poste

Guide complet du Manager de salon de coiffure — Partie VI, Les outils du manager

Une fiche de poste décrit ce que l'on attend d'un collaborateur : ses missions, ses responsabilités, ce qui relève de lui et ce qui n'en relève pas. Elle sert au recrutement, à l'intégration, à l'entretien annuel et, en cas de difficulté, à rappeler un cadre. Elle n'est pas le contrat de travail : elle le complète.

> **Avertissement d'usage**
>
> Les modèles à portée juridique reproduisent des principes et des mentions en vigueur en juillet 2026. Le droit social évolue : avant tout usage engageant, vérifiez la version applicable de la Convention collective nationale de la coiffure et des professions connexes (IDCC 2596, brochure 3159) et faites relire les documents sensibles par un conseil compétent ou votre expert-comptable. Les mentions « [à compléter] » dépendent de votre situation et ne doivent pas être devinées.

A-1 Structure type d'une fiche de poste

Toute fiche de poste du salon suit la même trame, quel que soit le métier :

- Intitulé du poste et positionnement dans l'équipe.
- Rattachement hiérarchique (à qui le collaborateur rend compte).
- Mission générale, en une à deux phrases.
- Activités principales, listées par domaine.
- Compétences techniques attendues.
- Compétences relationnelles et savoir-être.
- Autonomie et limites (ce que le poste décide seul, ce qui remonte au manager).
- Indicateurs de réussite du poste.
- Date d'établissement et de dernière mise à jour.

A-2 Fiche de poste — Coiffeur(se) confirmé(e)

Rubrique	Contenu
Mission générale	Réaliser l'ensemble des prestations techniques dans le respect des standards du salon et de la satisfaction client.
Activités principales	Accueil et diagnostic ; coupes, colorations, coiffages ; conseil produit ; encaissement ; tenue du poste de travail.
Compétences techniques	Maîtrise des techniques de coupe et de couleur ; connaissance des produits ; hygiène et sécurité.
Savoir-être	Écoute, ponctualité, esprit d'équipe, discrétion, présentation soignée.
Autonomie	Gère son fauteuil et son planning de prestations. Remonte au manager : réclamations sérieuses, gestes commerciaux, indisponibilités.
Réussite du poste	Taux de reprise de rendez-vous, fiche moyenne, avis clients, respect des horaires.

A-3 Fiche de poste — Apprenti(e)

La fiche de l'apprenti insiste sur la progression et l'accompagnement plutôt que sur la performance :

- Mission : apprendre le métier en situation, sous la responsabilité d'un tuteur désigné.

- Activités : accueil, shampooings, préparation des couleurs, aide au poste, entretien du matériel, observation guidée, puis gestes techniques progressifs.
- Tuteur référent : [à compléter — nom et fonction].
- Rythme d'alternance et lien avec le CFA : [à compléter].
- Réussite du poste : assiduité, progression technique, intégration dans l'équipe, résultats au CFA.

> **Repère**
> Le tuteur d'apprentissage doit remplir des conditions de qualification et d'expérience. Vérifiez-les au moment de la désignation : elles conditionnent la validité du contrat d'apprentissage.

A-4 Fiche de poste — Assistant(e) / réceptionniste

Rubrique	Contenu
Mission générale	Assurer l'accueil physique et téléphonique, la gestion de l'agenda et le bon déroulement du flux clients.
Activités principales	Prise de rendez-vous, accueil, gestion des appels et messages, encaissement, réassort de l'espace vente, coordination avec l'équipe technique.
Savoir-être	Sourire, gestion du stress, sens de l'organisation, fiabilité.
Autonomie	Organise l'agenda dans les règles fixées. Remonte : conflits d'agenda, clients mécontents, ruptures de stock.

A-5 Fiche de poste — Manager / responsable de salon

Le poste de manager articule quatre domaines, cohérents avec le référentiel du CQP :

- Organisation de l'activité : plannings, postes, stocks, caisse, indicateurs.
- Animation de l'équipe : recrutement, intégration, entretiens, réunions, gestion des tensions.
- Développement des compétences : formation, tutorat, plan de développement.
- Performance commerciale : chiffre d'affaires, fiche moyenne, fidélisation, image du salon.

Autonomie : engage les dépenses courantes dans la limite fixée par la direction ; propose recrutements et investissements ; représente le salon auprès des clients et fournisseurs.