



Beroepscompetentieprofielen voor de kappersbranche

- Haarstylist
- Haarstylist allround
- Salonmanager

Ontwikkeld door:	Bespeak BV, Amersfoort, in samenwerking met deskundigen uit de kappersbranche.
In opdracht van:	Bestuur Brancheplatform Kappers, Utrecht. Het overlegplatform van de ANKO, FNV MOOI en CNV.
Verantwoording:	Vastgesteld door: het bestuur van het Brancheplatform Kappers Op: 29 augustus 2024 Te: Utrecht

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Algemene informatie over het beroep	6
2.1	Het beroep	6
2.2	Typerende beroepshouding	6
2.3	Trends en innovaties	7
2.4	Algemene vereisten	9
3	Beroepsbeschrijving van de Haarstylist en de Haarstylist allround	11
4	Beroepsbeschrijving van de Salonmanager	13
5	Overzicht van de kerntaken en werkprocessen	15
6	Kerntaken van de Haarstylist	17
6.1	Kerntaak 1 Bereidt de haarbehandeling voor.	17
6.2	Kerntaak 2 Voert zelfstandig een basishaarbehandeling uit.	20
6.3	Kerntaak 3 Rondt de haarbehandeling af.	24
6.4	Kerntaak 4 Ondersteunt de bedrijfsvoering.	25
7	Kerntaken van de Haarstylist allround	28
7.1	Kerntaak 5 Voert een specialistische haarbehandeling uit.	28
8	Kerntaken van de Salonmanager	34
8.1	Kerntaak 6 Geeft leiding aan het kappersbedrijf.	34
8.2	Kerntaak 7 Draagt zorg voor de bedrijfsvoering.	38
8.3	Kerntaak 8 Vertaalt trends en ontwikkelingen naar het eigen kappersbedrijf.	41
9	Beroepscompetenties voor de kappersbranche	42
	Bijlage: Definiëring haartypen 1, 2, 3 en 4 (zie pagina 21)	61

Voorwoord

De sociale partners ANKO, CNV en FNV MOOI, samenwerkend binnen de stichting Brancheplatform Kappers (BPK), zijn er trots op u deze door hen vastgestelde beroepscompetentieprofielen (3) voor de kappersbranche aan te bieden. Deze geactualiseerde beroepscompetentieprofielen beschrijven de belangrijkste kenmerken en criteria voor de beroepen in de branche en zijn daarmee van groot belang voor de ontwikkeling van startbekwaam tot vakbekwaam kapper.

Voor deze beroepscompetentieprofielen is in 2023 en 2024 gesproken met verschillende groepen deskundigen uit de branche. Eveneens zijn werkenden (kappers en ondernemers) uitgenodigd om deel te nemen aan een online enquête. Het onderzoek heeft geleid tot beroepscompetentieprofielen die naar de mening van sociale partners recht doen aan de huidige en toekomstige arbeidsmarkt voor kappers. Tevens geven deze profielen inzicht in de beroepscompetenties, vakkennis en vaardigheden waarover vakbekwame beroepsbeoefenaren moeten beschikken om binnen hun beroep goed te functioneren.

De sociale partners realiseren zich dat deze beroepscompetentieprofielen een belangrijk brondocument zijn voor de kappersopleidingen in het mbo. Sociale partners zijn van mening dat de voorliggende beroepscompetentieprofielen een kwalitatief onderwijsaanbod mogelijk maken en meer dan voldoende houvast geven voor een onderscheidend én blijvend aanbod voor de kwalificatieniveaus 2, 3 en 4 van het mbo. Deze beroepscompetentieprofielen geven daarmee eveneens mogelijkheden voor een goede doorstroom vanuit het vmbo en biedt jongeren de kans tot het behalen van een vereiste startkwalificatie. Om deze redenen hechten sociale partners veel waarde aan het behoud van niveau 2 voor de kappersbranche.

De arbeidsmarkt in de kappersbranche vraagt om een gediplomeerde instroom op verschillende niveaus. De arbeidsmarkt in de kappersbranche biedt met deze profielen arbeidsperspectief aan de verschillende groepen variërend van jongeren met uitstekende praktisch vaardigheden (mbo niveau 2 en 3) tot en met jongeren die de stap willen maken naar het ondernemerschap (mbo niveau 4/ keuzedeel ondernemerschap). Maar ook voor zij-instromers geven deze profielen voldoende perspectief.

Met deze beroepscompetentieprofielen krijgen mbo-gediplomeerden inzicht in welke vakkennis, vakvaardigheden en beroepscompetenties zij moeten beschikken om zich te ontwikkelen tot de vakbekwame kapper van morgen. De profielen bieden daarmee een goede basis voor een leven lang leren in de vorm van cursussen/trainingen en praktijkervaring, waarmee de ontwikkeling naar de gewenste vakbekwaamheid gerealiseerd wordt.

De sociale partners danken iedereen die bijgedragen heeft aan het tot stand komen van deze beroepscompetentieprofielen en in het bijzonder de onderwijsspecialisten van Bespeak voor hun verfrissende aanpak en begeleiding bij de ontwikkeling ervan.

Therèse van 't Westende
ANKO

Willem Kruithof
CNV

Marga Patijn
FNV MOOI

1 Inleiding

In 2018 zijn de beroepscompetentieprofielen (BCP's) voor kapper, allround kapper en salonmanager voor het laatst geactualiseerd en vastgesteld. Deze BCP's liggen ten grondslag aan het mbo-kwalificatiedossier Haarverzorging. De kappersbranche is continu in ontwikkeling en vanaf september 2024 start de herziening van het kwalificatiedossier (KD). Het Brancheplatform Kappers (BPK) heeft daarom de opdracht gegeven om de BCP's te actualiseren. Zo kunnen nieuwe ontwikkelingen binnen de branche een plek krijgen in deze profielen en vormen de profielen een goede basis voor het nieuwe kwalificatiedossier.

Beroepscompetentieprofiel

Een beroepscompetentieprofiel geeft een beschrijving van goed vakmanschap van een vakvolwassen beroepsbeoefenaar die de opleiding heeft afgerond en gemiddeld vier jaar werkervaring heeft na behalen van het diploma. Het geeft de standaard weer zoals die door de branche is vastgesteld. Deze standaard is uitgewerkt in kerntaken en werkprocessen, zodat concreet kan worden gemaakt wat iemand moet kennen en kunnen om optimaal te kunnen functioneren.

Totstandkoming van de beroepscompetentieprofielen voor de kappersbranche

Om de BCP's te actualiseren, heeft het BPK twee commissies benoemd: een consultatiegroep en een begeleidingscommissie.

- Consultatiegroep: de consultatiegroep bestaat uit praktijkdeskundige ondernemers en medewerkers die een goede afspiegeling vormen van de kappersbranche. De consultatiegroep heeft input gegeven voor nieuwe trends en ontwikkelingen en heeft de huidige BCP's beoordeeld op relevantie, volledigheid en actualiteit. De consultatiegroep bestond uit de volgende personen:
 - Gabriella Westerlow (Gaby's Hair & Beauty Suite)
 - Leander Grotenhuis (Leander Grotenhuis Hairdressers)
 - Geke Oudenes (Geke Kappers)
 - Thierry Maes (Sjenkels)
 - Robert Douma (New Image Leeuwarden)

- Begeleidingscommissie: de begeleidingscommissie begeleidt het onderzoek en borgt de doelstelling van het project. De begeleidingscommissie bestond uit de volgende personen:
 - Monique van Vemde (FNV MOOI)
 - Miranda Aarts (CNV)
 - Hannelore Schellevis (ANKO)
 - Angela Hermus (ANKO)
 - Hans Bastiaens (FNV MOOI)
 - Hans van den Hoeven (Brancheplatform Kappers)
 - Gert-Jan Deben (ANKO)
 - Duco Hoep (ANKO)

Discussiepunten zijn vervolgens voorgelegd aan het werkveld. Aan de hand van een grootschalige online enquête onder 444 vakvolwassen respondenten is gecontroleerd of het werkveld zich kan vinden in de BCP's. Op basis van de uitkomsten van deze enquête zijn enkele wijzigingen doorgevoerd in de BCP's. De BCP's zijn vervolgens definitief gemaakt en in een bijeenkomst aangeboden aan de begeleidingscommissie.

Drie beroepscompetentieprofielen

Het BCP Kapper bestaat uit drie profielen:

1. Haarstylist
2. Haarstylist allround
3. Salonmanager

Het BCP Haarstylist bestaat uit een basisprofiel. Het BCP Haarstylist allround bestaat uit het basisprofiel en een verdiepend profiel gericht op het uitvoeren van specialistische behandelingen. Het BCP Salonmanager bestaat uit het basisprofiel van Haarstylist, het verdiepend profiel van Haarstylist allround en een verdiepend profiel gericht op het starten/behouden van en leidinggeven in een kappersbedrijf.

Waar we in 2019 in de BCP's kozen voor een apart profiel voor Haarstylist allround dame en Haarstylist allround heer, zijn deze profielen nu samengevoegd tot één profiel Haarstylist allround. In de praktijk passen vakvolwassen kappers hun kennis en vaardigheden toe op dames en heren en is dit onderscheid in profielen daarom niet relevant.

Opbouw van de beroepscompetentieprofielen

Het BPK heeft een aantal richtlijnen opgesteld waar de herziene BCP's aan moeten voldoen. Zo moeten de BCP's inzicht geven in de taken, werkzaamheden, kennisvereisten en verantwoordelijkheden van de werkenden op de verschillende niveaus van de beroepsuitoefening. Daarnaast moeten de verschillen tussen de profielen scherp en onderscheidend van elkaar zijn geformuleerd.

De BCP's moeten tevens een goede basis vormen voor het mbo-kwalificatiedossier Haarverzorging en voor te ontwikkelen trainingen, cursussen en workshops. Toch is er ook een belangrijk verschil tussen de BCP's en het kwalificatiedossier. De BCP's beschrijven de kennis en vaardigheden van een vakbekwame/vakvolwassen kapper die minimaal vier jaar werkervaring in de branche heeft na behalen van het diploma. Het kwalificatiedossier beschrijft het uitstroomniveau van de opleiding. De BCP's beschrijven daarmee het vak van kapper in de volle breedte en complexiteit. Het kwalificatiedossier is hiervan een afgeleide met specifieke en haalbare doelen van de opleiding.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 is het beroep van de kapper beschreven. Er wordt ingegaan op de typerende beroepshouding van de kapper, de trends en innovaties in de kappersbranche en enkele algemene eisen die gelden voor het kappersvak.

Hoofdstuk 3 en 4 geven een beschrijving van achtereenvolgens de beroepen Haarstylist, Haarstylist allround en Salonmanager.

In hoofdstuk 5 is een overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen van de BCP's. In de hoofdstukken 6, 7 en 8 zijn deze kerntaken en werkprocessen verder uitgewerkt. Per werkproces is beschreven wat iemand in een bepaald beroep doet en welke vakkennis en vaardigheden iemand daarvoor nodig heeft.

In hoofdstuk 9 is de set beroepscompetenties voor de kappersbranche weergegeven. In het bijzonder is voor de beroepen Haarstylist, Haarstylist allround en Salonmanager per beroepscompetentie aangegeven welke beheersingscriteria van toepassing zijn.

2 Algemene informatie over het beroep

In dit hoofdstuk zijn het beroep van de kapper, de typerende beroepshouding, de trends en innovaties in de kappersbranche en de algemene vereisten voor het beroep beschreven. Waar in dit hoofdstuk wordt gesproken over kapper, kan zowel Haarstylist, Haarstylist allround als Salonmanager worden gelezen.

2.1 Het beroep

Kappers werken bij verschillende typen kappersbedrijven. De meeste kappersbedrijven zijn gemengde bedrijven. De bedrijven verschillen qua omvang en segment en kunnen met of zonder personeel zijn. De Salonmanager kan werkzaam zijn in een eigen bedrijf of is in loondienst van een filiaal- of franchiseketen (landelijk of regionaal).

De kapper bereidt verschillende haarbehandelingen voor en voert ze uit. Voorbeelden van behandelingen zijn knippen/snijden, (ont)kleuren, tijdelijk of blijvend omvormen en föhnen en stylen van het haar van de klant. De kapper past de behandelingen aan op basis van de haar- en hoofdhuidanalyse. De kapper adviseert de klant en is tijdens dit gesprek alert op verkoopkansen van producten en diensten.

De Haarstylist voert een beperkt aantal (be)handelingen uit. Dit zijn de basis(be)handelingen die het meest voorkomen in het bedrijf. Naast de basisbehandelingen voert de Haarstylist allround specialistische behandelingen uit.

De Salonmanager voert dezelfde kapperstaken uit als de Haarstylist en de Haarstylist allround. Daarnaast is de Salonmanager (mede)verantwoordelijk voor de totale bedrijfsvoering en het optimaal functioneren van het kappersbedrijf. De Salonmanager geeft leiding aan de medewerkers van het bedrijf, zorgt voor instructie en training en draagt zorg voor het opleiden van studenten en medewerkers.

2.2 Typerende beroepshouding

Van de kapper wordt op het eigen niveau een bepaalde beroepshouding verwacht. Deze beroepshouding kenmerkt zich door creativiteit, kwaliteitsbewustzijn, klantgerichtheid, commercieel bewustzijn en een algehele professionele houding.

- Creativiteit: voor een optimale beroepsuitoefening zetten kappers het eigen vakmanschap op creatieve wijze in.
- Kwaliteitsbewustzijn: kappers hebben een groot verantwoordelijkheidsgevoel ten opzichte van het eigen werk, collega's en klanten: de kapper is accuraat en resultaatgericht.
- Klantgericht: kappers beschikken over dienstverlenende en communicatieve vaardigheden en zijn maatschappelijk geïnteresseerd. De kapper is een gastheer/gastvrouw die klanten als gasten ontvangt. Kappers zijn geïnteresseerd in klanten en onderhoudend in gesprekken met de klanten. Kappers kunnen omgaan met mensen van verschillende culturen en achtergronden.
- Commercieel bewust: de kapper kent het belang van het adviseren en verkopen van kappersdiensten en -producten en handelt hiernaar.
- Professionele houding: de professionele houding van kappers kenmerkt zich door het uitvoeren van de werkzaamheden volgens het geldende kwaliteits-, veiligheids-, hygiëne-, arbo- en milieubeleid en de geldende wet- en regelgeving (onder andere de cao). Kappers zijn zich bewust van de afbreukrisico's (bijvoorbeeld het niet dragen van handschoenen) als gevolg van het niet naleven van deze eisen. Kappers kennen de voor het bedrijf geldende richtlijnen en passen deze toe.

2.3 Trends en innovaties¹

Trends en innovaties geven aan in hoeverre het beroep nog kan veranderen op basis van ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, in de wetgeving en overheidsregulering en in de beroepsuitoefening zelf (bijvoorbeeld technologische (product)veranderingen of marktontwikkelingen in de sector).

Arbeidsmarkt²

- In de kappersbranche zijn eind 2023 ongeveer 54.216 personen werkzaam. Hiervan zijn 28.921 personen (22.926 werknemers en 5.995 werkgevers) werkzaam bij bedrijven met personeel; ongeveer 25.295 personen zijn werkzaam bij bedrijven zonder personeel.
- In de kappersbranche zijn ongeveer 31.290 ondernemingen actief. Van deze ondernemingen hebben 5.595 personeel in dienst; de overige 25.295 ondernemingen zijn zelfstandigen zonder personeel (zzp). Het aantal ondernemingen én het aantal zzp'ers is toegenomen ten opzichte van 2019.
- In 2023 zijn er 5.801 personen (ondernemers/1.640 en werknemers/4.162) de kappersbranche uitgestroomd. Van de uitstromende werknemers hebben 2.543 werknemers een baan in een andere sector gevonden (o.a. zorg, detailhandel en horeca).
- De kappersbranche kent mbo-opleidingen op niveau 2, 3 en 4 en twee soorten leerwegen: BOL (dagopleiding en stage) en BBL (werken en leren). In totaal volgen ruim 8.000 leerlingen een kappersopleiding (regulier en particulier).
- Van de gediplomeerde startende beroepsbeoefenaren is 89% vrouw.
- Van de 22.926 medewerkers zijn er 13.632 jonger dan 35 jaar. 87% van de werknemers werkt in deeltijd.
- Het aantal kappersbedrijven dat erkend leerbedrijf is, bedraagt voor de opleiding kapper (niveau 2) 5.834; het aantal erkende kappersbedrijven dat leerlingen op mag leiden voor niveau 3 bedraagt 5.543 en voor salonmanager 3.631.
- Het aantal zzp'ers en ketenbedrijven is de laatste jaren toegenomen.
- De omzet steeg in 2023 t.o.v. 2022 met gemiddeld ruim 9%.
- Een goede balans tussen werk en privé is voor medewerkers steeds belangrijker en zorgt ervoor dat steeds meer kappers ervoor kiezen om parttime te werken of zzp'er te worden. Voor medewerkers uit latere generaties staat privé steeds vaker op 1, wat een andere benadering van de werkgever vraagt.

Marktontwikkelingen

- De klant is steeds kritischer en veeleisender geworden en verwacht naast kwaliteit en beleving ook een bepaalde mate van inlevingsvermogen. Klanten willen zich, zeker in het hogere segment, verbonden voelen met de salon en hier moeten kappers op inspelen door extra services te bieden. Echt tijd maken voor de klant is belangrijk; die wil zich gast voelen. Klanten verwachten een persoonlijke benadering. Sociale en communicatieve vaardigheden worden daardoor steeds belangrijker.
- De invloed van sociale media op de branche is groot. Onder invloed van sociale media hebben klanten soms onrealistische verwachtingen van behandelingen in de salon. Het is belangrijk voor kappers om deze verwachtingen goed te managen en duidelijk te zijn over de haalbaarheid van wensen van de klant.

¹ Voor dit onderdeel is gebruikgemaakt van input uit de consultatiegroep en de trendrapportage van het SBB (<https://trendrapport.s-bb.nl/vgg/winkelambacht/>).

- Na diplomering bereiken startende kappers het vakvolwassen niveau van kapper (circa 4 jaar na diplomering) door hun kennis en vaardigheden in de praktijk te vergroten door werkzaam te zijn in de salon. Kappers kunnen tijdens hun loopbaan hun kennis en vaardigheden verdiepen en verbreden, zodat zij ook aanverwante disciplines beheersen zoals visagie, nagelstylist, black & mixed hair, barbier en ondernemerschap. Deze werkzaamheden behoren echter niet tot de kerntaken van elke kapper, maar zijn aanvullende vaardigheden, die meestal door aanvullende cursussen en trainingen aangeleerd worden.
- Dat geldt ook voor de toenemende vraag naar specialisaties binnen het kappersvak, zoals bijvoorbeeld black & mixed hair en haarwerken. Het kappersbedrijf kan zich hiermee profileren in de markt, hoewel dit meestal regionaal of zelfs lokaal bepaald is. Dit is bijvoorbeeld het geval met black & mixed hair, met name in stedelijke gebieden. De verwachting is dat deze ontwikkeling doorzet. Voor studenten maakt het de mbo-opleiding aantrekkelijker, aangezien zij zich kunnen richten op hun interesses via het volgen van verdiepende keuzedelen. Daarbij is het van groot belang dat vanuit de kappersbranche vooraf bepaald wordt wat vanuit het beroepscompetentieprofiel wel of niet in het kwalificatiedossier haarverzorging en keuzedelen wordt opgenomen.
- Er is steeds minder vraag naar klassieke behandelingen zoals watergolven en blijvend omvormen. In een groot deel van de kappersbedrijven worden deze behandelingen (bijna) niet meer afgenomen. Het blijft echter een belangrijke vaardigheid om te beheersen, omdat deze vaardigheden nodig zijn voor het goed uitoefenen van het vak en omdat deze terugkeren in trends.
- Er is steeds minder onderscheid tussen typische dames- en herenkapsels. Coupes worden meer toegepast op verschillende genders, waarbij de wensen van de klant leidend zijn en niet het gender.
- Het is steeds meer geaccepteerd om over problemen, aandoeningen en ziekten (bijvoorbeeld alopecia) te praten. Kappers komen hiermee meer in aanraking en moeten hiermee kunnen omgaan.
- Er is vooral in grote(re) steden een toenemend aanbod van barbershops met verschillende specialismen en een eigen klantenkring. De opleiding en achtergrond van barbiers is divers. Zij richten zich vooral op het knippen van heren. Deze ontwikkeling valt samen met de herwaardering van het ambacht van kapper. Hierdoor is de authentieke barbier teruggekeerd in het straatbeeld.

Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen

- Het aantal zzp'ers in de kappersbranche neemt nog steeds toe. Ondernemerscompetenties worden daardoor voor deze groep steeds belangrijker.
- De solvabiliteit van ondernemingen in de kappersbranche neemt af. De financiële weerbaarheid van deze ondernemingen wordt daardoor slechter, omdat de onderneming afhankelijker is van schuldeisers.
- De gestegen (personeels)kosten van salons maken dat de financiële gezondheid van veel ondernemingen onder druk staat. Er worden daardoor veel salons ter overname aangeboden. Dit laatste hangt ook samen met het gegeven dat veel ondernemers in de branche op leeftijd zijn.
- De concurrentie binnen de verkoop van producten neemt toe doordat producten steeds vaker goedkoper verkrijgbaar zijn via internet. De verkoop van producten en de marge hierop zijn de laatste jaren gedaald en dalen nog steeds.
- Ontwikkelingen in de kappersbranche zijn onder meer 'stoelenhuur' en franchise. Tot nu toe wordt zowel het huren als het verhuren van stoelen door een beperkt aantal bedrijven gedaan. Voor het huren en verhuren van stoelen zijn kennis van geldende wet- en regelgeving en het beheersen van ondernemerscompetenties van belang.

- De vraag naar milieuvriendelijke en plantaardige producten en verpakkingen in de kappersbranche neemt toe. Bij deze producten zijn bijvoorbeeld chemische ingrediënten vervangen door natuurlijke ingrediënten. Er komen steeds meer 'groene salons', met name in de grote steden. Van kappers wordt verwacht dat zij de ontwikkelingen volgen op het gebied van (nieuwe) producten. Ook komt er meer aandacht voor afval en recycling in de salons.
- Een proactieve klantbenadering wordt steeds belangrijker. Een kapper kan dan ook gevraagd worden mee te denken over of te ondersteunen bij PR- en marketingacties met als doel het verhogen van de klantgerichtheid.

Technologische ontwikkelingen

Het gebruik van digitale administratie, internet en sociale media wordt steeds belangrijker en meer gemeengoed. Denk hierbij aan het hebben van een website voor het kappersbedrijf, het plaatsen van berichten op sociale media en het sturen van berichten ter herinnering van een afspraak. Ook is er een toenemend gebruik van online reserveringssystemen. Door agenda- en kassasoftware zijn afspraken direct gekoppeld aan de duur van de afspraak en de omzet. Het is daardoor gemakkelijker om kosten-batenanalyses te doen en om te bepalen welke producten en diensten het meest bijdragen aan de omzet. Kappers moeten over basis-ICT-vaardigheden beschikken die nodig zijn voor het gebruik van deze toepassingen.

Daarnaast zullen robotisering en kunstmatige intelligentie (AI) naar verwachting een steeds grotere impact hebben op het kappersvak. Verschillende internationale bedrijven zijn op dit moment bezig met de ontwikkeling van robotkappers. AI-tools kunnen de klant nu al adviseren over passende haarstijlen. Dit soort tools wordt naar verwachting steeds geavanceerder.

Internationale ontwikkelingen

Een deel van de kappers gaat naar (internationale) trainingen en beurzen en/of neemt deel aan internationale evenementen, wedstrijden, uitwisseling van studenten et cetera. Het beheersen van de Engelse taal (spreken, lezen en schrijven) is voornamelijk van belang voor de Haarstylist allround en de Salonmanager. Regionaal kunnen verschillen optreden.

2.4 Algemene vereisten

Wettelijke beroepsvereisten

Nee.

Branchevereisten

De Haarstylist, de Haarstylist allround en de Salonmanager werken conform de cao en arbocatalogus voor het kappersbedrijf.

Nederlandse taal, rekenen en (moderne) vreemde talen

In overeenstemming met de Wet referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt:

- het referentieniveau 2F is van toepassing op kwalificaties op niveau 1, 2 en 3;
- het referentieniveau 3F is van toepassing op kwalificaties op niveau 4.

Voor de Haarstylist allround en de Salonmanager zijn daarnaast de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing:

- het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren;
- het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven.

<p>Nederlandse taal en (moderne) vreemde talen</p>	<p>Taalvaardigheden die van belang zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Spreken: gesprekken voeren en vragen stellen met/aan klanten, collega's en leidinggevendenden, deelnemen aan werkoverleg. • Luisteren: naar klanten (wensen, behoeften), collega's en leidinggevendenden. • Lezen: informatie, vakbladen, instructies, gebruiksaanwijzingen. • Schrijven: invullen klantenkaarten, registreren gegevens.
<p>Rekenen</p>	<p>Rekenvaardigheden die van belang zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Getallen, hoeveelheden, verhoudingen, procenten, gewichten en inhoudsmaten.

Aansluiting bij het EQF en het NLQF

Bij de ontwikkeling van deze BCP's is rekening gehouden met de omschrijvingen zoals ze zijn gemaakt voor het EQF (European Qualification Framework) en het NLQF (Dutch Qualification Framework, ofwel Nederlands Kwalificatieraamwerk). Het Nederlands Kwalificatieraamwerk bestaat uit acht niveaus en één instroomniveau. De niveaus worden vastgesteld aan de hand van beschrijvingen van wat iemand weet en kan na voltooiing van het leerproces.

Aansluiting bij de EHC-richtlijnen

Het European Hairdressing Certificate (EHC) ofwel Europees kapperscertificaat is een veelgebruikte standaard die een goede reputatie van de branche waarborgt. Het is daarnaast de basis voor het ontwikkelen van trainingen. Het EHC is gebaseerd op drie levels. De Haarstylist en de Haarstylist allround worden hierin geschaard onder level B; de normen voor de kwalificatie van kappers. De Salonmanager wordt geschaard onder level C; de normen voor de kwalificatie van ondernemers.

3 Beroepsbeschrijving van de Haarstylist en de Haarstylist allround

In dit hoofdstuk zijn de beroepen Haarstylist en Haarstylist allround beschreven. Voor de Haarstylist allround gelden er enkele aanvullende rollen en verantwoordelijkheden bovenop de beroepsbeschrijving van de Haarstylist.

Rol en verantwoordelijkheden

- De vakvolwassen Haarstylist is een ervaren kapper die alle basishaarbehandelingen uitvoert op het gebied van knippen en snijden, kleuren/ontkleuren en föhnen/stylen.
- De Haarstylist werkt als uitvoerend medewerker in een kappersbedrijf. De Haarstylist voert de werkzaamheden zelfstandig uit en is verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de eigen taken en voor de kwaliteit van het eigen afgeleverde werk. De Haarstylist kan het geheel aan werkzaamheden overzien en overlegt (tussentijds) met een collega of leidinggevende als dat nodig is. Bijvoorbeeld overleggen over een bepaalde keuze bij een behandeling.
- Haarstylisten tonen hun professionaliteit in de diagnose die zij stellen, de keuze voor de haarbehandeling, de vakkundige manier voor het uitvoeren van alle typen haarbehandelingen en hun bijdrage aan de organisatie in de vorm van pr-activiteiten, voorraadbeheer en het begeleiden van medewerkers.
- De Haarstylist heeft een adviserende rol naar de klant en is verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van de vraag van de klant en het juiste advies op basis van een goede analyse. Dienstverlening, gastheer-/gastvrouwschap en communicatie staan centraal in het beroep.
- De Haarstylist is verantwoordelijk voor het correct uitvoeren van verschillende werkzaamheden die gericht zijn op verzorging en behandeling van het haar.
- De Haarstylist is verantwoordelijk voor advies over en verkoop van producten en materialen.
- Het goed uitoefenen van de werkzaamheden en de juiste hantering van het geldende kwaliteits-, veiligheids-, hygiëne-, arbo- en milieubeleid kan verminderde kwaliteit en het ontstaan van haarproblemen en complicaties met mogelijke materiële en immateriële gevolgen voorkomen. Het tijdig onderkennen van complicaties bij de klant kan claims voorkomen.
- De Haarstylist werkt onder de verantwoordelijkheid van de leidinggevende. De leidinggevende begeleidt kappers en leerling-kappers en dient als vraagbaak voor alle medewerkers.
- Haarstylisten zijn in uiterlijk en gedrag een verlengstuk van het kappersbedrijf waarin zij werkzaam zijn. Zij zijn zich op basis hiervan bewust van hun kennis, integriteit, inlevingsvermogen en klantenbinding. De Haarstylist is een voorbeeld voor (startende) collega's.
- De Haarstylist legt proactief contact met de klant. De Haarstylist stemt het eigen gedrag en de eigen acties af op de klant en draagt daarmee bij aan een positieve klantbeleving.

Voor de Haarstylist allround geldt aanvullend:

- De Haarstylist allround is een ervaren kapper die naast de basishaarbehandelingen ook een aantal specialistische behandelingen uitvoert.
- De Haarstylist allround voert (specialistische) behandelingen uit op het gebied van knippen en snijden, kleuren/ontkleuren, tijdelijk omvormen, blijvend omvormen, lang haar, knippen en trimmen van baard en snor, scheren van gezichtshaar en het masseren van hoofdhuid en gezicht.

Complexiteit

- Haarstylisten hebben veel contact met uiteenlopende typen klanten en stemmen hun dienstverlening af op de klant. Zij moeten snel kunnen schakelen tussen verschillende gedrags- en communicatiestijlen.

- De werkzaamheden variëren van (het combineren van) standaard (be)handelingen tot relatief complexe (be)handelingen binnen het takenpakket van de Haarstylist. De Haarstylist voert alle (be)handelingen zelfstandig uit.
- De standaard handelingen bestaan uit werkzaamheden die uitgevoerd worden volgens vaste procedures/methodes (zoals ontvangst van de klant en voorbereiding en uitvoering van de behandeling).
- Meer complexe handelingen zijn het analyseren van de vraag van de klant en het adviseren, het signaleren van haarproblemen en het kunnen inschatten van risicovolle situaties zoals complicaties bij de behandeling. Daarnaast geldt dat hoe hoger de creativiteit die wordt gevraagd voor haarbehandelingen en/of stylingadvies, des te complexer het werk van de Haarstylist.
- De werkzaamheden variëren van (het combineren van) standaard (be)handelingen tot relatief complexe of specialistische (be)handelingen binnen de gekozen specialisatie. De Haarstylist allround voert alle (be)handelingen zelfstandig uit.

Loopbaanperspectief

De Haarstylist en de Haarstylist allround kunnen op basis van praktijkervaring en het volgen van cursussen en trainingen doorgroeien naar de functie van:

- bedrijfsleider/salonmanager
- assistent-salonmanager
- ondernemer
- docent/trainer
- demonstrateur

4 Beroepsbeschrijving van de Salonmanager

In dit hoofdstuk is het beroep Salonmanager beschreven. In deze beschrijving is ervan uitgegaan dat de Salonmanager de eigenaar is van het kappersbedrijf en personeel heeft. In de praktijk kan het voorkomen dat de Salonmanager niet de eigenaar is en/of geen personeel heeft. Bij de beschrijving is echter uitgegaan van het breedste takenpakket.

Rol en verantwoordelijkheden

- Een groot deel van de tijd van de Salonmanager wordt besteed aan uitvoerende kapperswerkzaamheden. De Salonmanager is een ervaren kapper die op excellente wijze alle haarbehandelingen uitvoert.
- Salonmanagers zijn (mede)verantwoordelijk voor de totale bedrijfsvoering en het optimaal functioneren van het kappersbedrijf. Ze geven leiding aan de medewerkers van het kappersbedrijf, zorgen voor instructie en training en dragen zorg voor het opleiden van studenten. Salonmanagers zijn verantwoordelijk voor de verdeling van het werk en voor de kwaliteit van de werkkuitvoering volgens de regels op het gebied van kwaliteit, veiligheid, hygiëne, arbo (arbocatalogus Kappersbranche) en milieu en arbeidsvoorwaarden (cao).
- De Salonmanager fungeert als voorbeeld en vervult een adviserende, leidinggevende, organiserende, coördinerende, controlerende en initiërende rol binnen het bedrijf.
- De Salonmanager is (mede)verantwoordelijk voor de ontwikkeling en uitvoering van het strategisch beleid (onder meer vernieuwing), het personeelsbeleid, het financieel beleid en het beleid ten aanzien van de relatie met klanten.
- De Salonmanager vervult, in de functie van bedrijfsleider, filiaalhouder of salonmanager, de rol van intermediair tussen de medewerkers en de ondernemer van wie de Salonmanager leiding ontvangt.
- Voor een optimale taakuitoefening is het van belang dat de Salonmanager een professionele beroepshouding aanneemt en het vakmanschap op creatieve wijze inzet. De Salonmanager dient innovatief te zijn met grote passie voor het kappersvak, is commercieel ingesteld en toont lef.
- Als de Salonmanager de eigen werkzaamheden niet goed uitvoert, gaat dit ten koste van de kwaliteit van de werkzaamheden, de financiële situatie van de onderneming en de goede naam van het bedrijf.
- Salonmanagers zijn in uiterlijk en gedrag een verlengstuk van het kappersbedrijf waarin zij werkzaam zijn. Zij zijn zich op basis hiervan bewust van hun kennis, integriteit, inlevingsvermogen en klantenbinding. De Salonmanager is een voorbeeld voor (startende) collega's.
- Salonmanagers zijn verantwoordelijk voor het creëren van een gezonde en veilige omgeving voor henzelf en hun medewerkers. Hierbij hoort ook dat zij alert zijn op tekenen van grensoverschrijdend gedrag binnen de salon.

Complexiteit

- Salonmanagers zijn bovenal vakmensen en geven daarnaast leiding aan het kappersbedrijf. Zij schakelen voortdurend tussen het uitvoeren van het kappersvak en de bedrijfsvoering. De werkzaamheden die zij hierbij uitvoeren, variëren van (het combineren van) standaard bedrijfshandelingen tot relatief complexe of specialistische haarbehandelingen.
- De Salonmanager vervult een voorbeeldfunctie. Dit betekent dat de eigen vakkennis altijd van een hoog niveau moeten zijn en dat de Salonmanager te allen tijde op de hoogte moet zijn van nieuwe technieken en trends.
- De Salonmanager houdt (ook op afstand) overzicht op de werkkuitvoering in het kappersbedrijf en lost complexe problemen op indien deze zich voordoen.

- De Salonmanager brengt alle aspecten van de bedrijfsvoering met elkaar in verband. Van Salonmanagers wordt verwacht dat zij prioriteiten stellen, keuzes maken en besluitvaardig optreden.
- Salonmanagers stellen prioriteiten en delegeren taken. Ze moeten daarbij discipline en tijd opbrengen om de bedrijfsvoering op orde te houden.

Loopbaanperspectief

De Salonmanager kan op basis van praktijkervaring en het volgen van cursussen en trainingen doorgroeien naar de functie van:

- docent/trainer
- demonstrateur
- ondernemer
- commerciële functie toeleverancier

5 Overzicht van de kerntaken en werkprocessen

In dit hoofdstuk is een overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen van de Haarstylist, de Haarstylist allround en de Salonmanager.

Een kerntaak is een kenmerkende taak binnen de beroepsuitoefening. Het betreft een substantieel deel van de beroepsuitoefening naar omvang, tijdsbeslag, frequentie en/of belang.

Elke kerntaak is onderverdeeld in werkprocessen. Een werkproces is een afgebakend geheel van beroepshandelingen binnen een kerntaak. In de volgende hoofdstukken is per werkproces beschreven wat de Haarstylist, de Haarstylist allround en/of de Salonmanager bij de uitvoering van het betreffende werkproces doen en welke beroepsspecifieke vakkennis en vaardigheden zij hiervoor nodig hebben.

In de kappersbranche zijn de volgende kerntaken en werkprocessen van toepassing:

Kerntaken en werkprocessen	Haarstylist	Haarstylist allround	Salonmanager
Kerntaak 1 Bereidt de haarbehandeling voor. <ul style="list-style-type: none"> • Ontvangt de klant. • Voert een haar- en hoofdhuidanalyse uit. • Stelt het behandelplan op en vast. 	x	x	x
Kerntaak 2 Voert zelfstandig een basishaarbehandeling uit. <ul style="list-style-type: none"> • Verzorgt het haar en de hoofdhuid. • Knipt en snijdt het haar. • Kleurt en ontkleurt het haar. • Föhnt en stylet het haar. 	x	x	x
Kerntaak 3 Rondt de haarbehandeling af. <ul style="list-style-type: none"> • Rondt de behandeling af. • Verkoopt producten en diensten. • Voert afrondende werkzaamheden uit. 	x	x	x
Kerntaak 4 Ondersteunt de bedrijfsvoering. <ul style="list-style-type: none"> • Ondersteunt de bedrijfsvoering. • Begeleidt (leerling-)kappers. 	x	x	X
Kerntaak 5 Voert een specialistische haarbehandeling uit. <ul style="list-style-type: none"> • Knipt en snijdt het haar. • Kleurt en ontkleurt het haar. • Vormt het haar tijdelijk om. • Vormt het haar blijvend om. • Vlecht het haar en steekt het haar op. • Knipt/trimt baard en snor. • Scheert gezichtshaar. • Masseert hoofdhuid en gezicht. 		x	x
Kerntaak 6 Geeft leiding aan het kappersbedrijf. <ul style="list-style-type: none"> • Stuurt de medewerkers in het kappersbedrijf aan. • Formuleert het personeelsbeleid. • Werft medewerkers. • Stuurt op veilig en milieubewust werken. • Stimuleert medewerkers om optimaal te presteren. 			x

<ul style="list-style-type: none"> • Stimuleert en borgt een optimale dienstverlening. 			
<p>Kerntaak 7 Draagt zorg voor de bedrijfsvoering.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voert een onderneming. • Regelt de financiën. • Voert marketingactiviteiten uit. • Koopt producten in en beheert de voorraad. 			x
<p>Kerntaak 8 Vertaalt trends en ontwikkelingen naar het eigen kappersbedrijf.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vertaalt trends en ontwikkelingen naar het eigen kappersbedrijf. 			x

6 Kerntaken van de Haarstylist

In dit hoofdstuk zijn de kerntaken en werkprocessen van de Haarstylist beschreven.

6.1 Kerntaak 1 Bereidt de haarbehandeling voor.

Werkprocessen:

- 1 Ontvangt de klant.
- 2 Voert een haar- en hoofdhuidanalyse uit.
- 3 Stelt het behandelplan op en vast.

Werkproces 1 Ontvangt de klant.	
<p><i>Procesbeschrijving van de Haarstylist:</i> Haarstylisten staan klanten te woord aan de telefoon of aan de receptie. Zij kennen de tijden en kosten van de gewenste behandeling en plannen op basis van deze kennis afspraken met klanten in de agenda (schriftelijk of digitaal). Ze houden hierbij rekening met andere afspraken die al zijn gemaakt.</p> <p>De Haarstylist ontvangt de klant gastvrij en correct, volgens het reglement van het kappersbedrijf, en vormt hierbij het visitekaartje van het bedrijf. Als de behandeling kan beginnen, begeleidt de Haarstylist de klant naar de stoel waar de behandeling plaatsvindt.</p>	
<p><i>Voor de Haarstylist allround geldt aanvullend:</i> n.v.t.</p>	<p><i>Voor de Salonmanager geldt aanvullend:</i> n.v.t.</p>
<p><i>Resultaat van de uitvoering:</i> De klant is gastvrij ontvangen volgens het reglement van het kappersbedrijf.</p>	
<p><i>Vakkennis en vaardigheden voor de Haarstylist:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • kennis en toepassen van het reglement van het kappersbedrijf • ICT-vaardigheden • kennis en toepassen van administratieve handelingen • kennis en toepassen van communicatieve vaardigheden • plannen en organiseren 	<p><i>Voor de Haarstylist allround geldt aanvullend:</i> n.v.t.</p> <p><i>Voor de Salonmanager geldt aanvullend:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • sturen op naleving van het reglement van het kappersbedrijf

Werkproces 2 Voert een haar- en hoofdhuidanalyse uit.
<p><i>Procesbeschrijving van de Haarstylist:</i> De Haarstylist voert een haar- en hoofdhuidanalyse uit bij de klant. Hiervoor verzamelt de Haarstylist vakinhoudelijke informatie door op een begripvolle manier gerichte vragen te stellen. Deze vragen gaan bijvoorbeeld over zwangerschap, ziekten, allergieën, medicatiegebruik, vorige behandelingen et cetera. De Haarstylist onderzoekt de hoofdhuid en het haar van de klant en interpreteert de resultaten van de haar- en hoofdhuidanalyse. De Haarstylist trekt conclusies voor de verdere behandeling en koppelt deze conclusies op een begripvolle manier terug aan de klant. In het geval van problemen trekt de Haarstylist zelfstandig conclusies voor de verdere behandeling</p>

en informeert de klant hierover. Bij wensen met betrekking tot haarwerken schakelt de Haarstylist de leidinggevende in.	
<i>Voor de Haarstylist allround geldt aanvullend:</i> n.v.t.	<i>Voor de Salonmanager geldt aanvullend:</i> De Salonmanager informeert klanten over haarwerken op basis van de wensen van de klant. Met de eigen kennis van haarproblemen herkent de Salonmanager wat eraan mankeert en verwijst de klant door naar een arts of erkende haarwerkspecialist.
<i>Resultaat van de uitvoering:</i> Het haar en de hoofdhuid van de klant zijn vakkundig geanalyseerd. Er is een conclusie getrokken voor de uit te voeren behandeling(en).	
<i>Vakkennis en vaardigheden voor de Haarstylist:</i> <ul style="list-style-type: none"> • kennis en toepassen van de voor de kappersbranche geldende richtlijnen op het gebied van kwaliteit, veiligheid, hygiëne, arbo en milieu (zie ook arbocatalogus en cao) • diagnose stellen van haar en hoofdhuid • kennis van allergische reacties • herkennen van en adviseren over alledaagse indicaties en contra-indicaties (zichtbaar voor het oog: berg, roos, luizen, haartypen) • herkennen van en doorverwijzen bij indicaties en contra-indicaties (aandoeningen zoals psoriasis, alopecia, haaruitval en goedaardige en kwaadaardige huidaandoeningen) • kennis en toepassen van communicatieve vaardigheden • kennis van haar (inplant, valling, structuur) 	<i>Voor de Haarstylist allround geldt aanvullend:</i> n.v.t. <i>Voor de Salonmanager geldt aanvullend:</i> <ul style="list-style-type: none"> • sturen op naleving van de voor de kappersbranche geldende richtlijnen op het gebied van kwaliteit, veiligheid, hygiëne, arbo en milieu (zie ook arbocatalogus en cao) • kennis van een gezonde hoofdhuid, herkennen van en doorverwijzen bij hoofdhuidziekten • herkennen van en doorverwijzen bij haarverlies en haarziekten (alopecia) • kennis van aanverwante disciplines in de uiterlijke verzorging (onder anderen haarwerkers) • basiskennis van haarwerken (confectie en maatwerk)

Werkproces 3 Stelt het behandelplan op en vast.

Procesbeschrijving van de Haarstylist:

Haarstylisten inventariseren de wensen en verwachtingen van klanten. Ze adviseren de klant en bespreken op een begripvolle manier de haalbaarheid van deze wensen, zodat de verwachtingen van de klant goed gemanaged zijn. Het advies wordt gegeven op basis van vakinhoudelijke informatie en de uiterlijke en persoonskenmerken van de klant. In overleg met de klant wordt het behandelplan vast- of bijgesteld. De Haarstylist geeft in begrijpelijke taal uitleg over het behandelplan aan de klant en controleert of de informatie begrepen is. De Haarstylist plant de behandeling, bepaalt de werkvolgorde, verzamelt de juiste materialen en middelen voor de behandeling en legt alle benodigdheden klaar.

Voor de Haarstylist allround geldt aanvullend:
n.v.t.

Voor de Salonmanager geldt aanvullend:
n.v.t.

Resultaat van de uitvoering:

<p>In afstemming met de klant is een behandelplan op- en vastgesteld. De voorbereiding van de behandeling is efficiënt en goed georganiseerd.</p>	
<p><i>Vakkennis en vaardigheden voor de Haarstylist:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • kennis en toepassen van de voor de kappersbranche geldende richtlijnen op het gebied van kwaliteit, veiligheid, hygiëne, arbo en milieu (zie ook arbocatalogus) • diagnose stellen op basis van een complexe beginsituatie en/of een complexe wens van de klant • uitgebreide theoretische kennis van basishaarbehandelingen • kennis van het DAB-plan (diagnose, advies- en behandelplan) en het invullen daarvan • kennis van uiterlijke klantkenmerken • kennis van klanttypen • kennis en toepassen van communicatieve vaardigheden • de verwachtingen van de klant uitvragen en deze op een bergripvolle manier managen op basis van haalbaarheid. product- en materiaalkennis 	<p><i>Voor de Haarstylist allround geldt aanvullend:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • uitgebreide theoretische kennis van elke haarbehandeling binnen de specialisatie <p><i>Voor de Salonmanager geldt aanvullend:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • sturen op naleving van de voor de kappersbranche geldende richtlijnen op het gebied van kwaliteit, veiligheid, hygiëne, arbo en milieu (zie ook arbocatalogus)

6.2 Kerntaak 2 Voert zelfstandig een basishaarbehandeling uit.

Werkprocessen:

- 1 Verzorgt het haar en de hoofdhuid.
- 2 Knipt en snijdt het haar.
- 3 Kleurt en ontkleurt het haar.
- 4 Föhnt en stylet het haar.

Werkproces 1 Verzorgt het haar en de hoofdhuid.	
<i>Procesbeschrijving van de Haarstylist:</i> De Haarstylist verzorgt het haar en de hoofdhuid van de klant en kiest de werkmethode, technieken en producten passend bij (de analyse van) het haar en de hoofdhuid van de klant. De Haarstylist wast het haar, masseert de hoofdhuid en brengt (indien nodig) verzorgende producten op. Daarbij geven Haarstylisten uitleg over wat zij doen en waarom zij dat doen. Ze adviseren de klant over het gebruik van producten.	
<i>Voor de Haarstylist allround geldt aanvullend:</i> n.v.t.	<i>Voor de Salonmanager geldt aanvullend:</i> n.v.t.
<i>Resultaat van de uitvoering:</i> Het haar en de hoofdhuid van de klant zijn vakkundig gewassen en verzorgd.	
<i>Vakkennis en vaardigheden voor de Haarstylist:</i> <ul style="list-style-type: none"> • kennis en toepassen van de voor de kappersbranche geldende richtlijnen op het gebied van kwaliteit, veiligheid, hygiëne, arbo en milieu (zie ook arbocatalogus) • uitgebreide product- en materiaalkennis • kennis van haar en hoofdhuid • theoretische basiskennis van elke haarbehandeling • toepassen van was- en massagetechnieken • werkplek en gereedschap reinigen en desinfecteren 	<i>Voor de Haarstylist allround geldt aanvullend:</i> n.v.t. <i>Voor de Salonmanager geldt aanvullend:</i> <ul style="list-style-type: none"> • sturen op naleving van de voor de kappersbranche geldende richtlijnen op het gebied van kwaliteit, veiligheid, hygiëne, arbo en milieu (zie ook arbocatalogus en cao)

Werkproces 2 Knipt en snijdt het haar.	
<i>Procesbeschrijving van de Haarstylist:</i> De Haarstylist knipt de gewenste (complexere) kapsels. Op basis van het gewenste kapsel kiezen Haarstylisten passende technieken. Ze gebruiken basistechnieken, een combinatie van basistechnieken, effilatietechnieken en specialistische knip- en snijtechnieken. Ze laten de gekozen technieken op elkaar aansluiten en kammen het haar in model. Haarstylisten geven uitleg aan klanten over de werkzaamheden en zorgen voor een ontspannen sfeer, zodat klanten weten wat er gaat gebeuren en zich op hun gemak voelen. De Haarstylist geeft advies over het onderhoud van het kapsel (zoals: welke producten gebruiken? Hoe breng je het kapsel in model?). De nekharen worden verwijderd. Desgewenst wordt ook ander gezichtshaar door de Haarstylist verwijderd of bijgewerkt.	
<i>Voor de Haarstylist allround geldt aanvullend:</i>	<i>Voor de Salonmanager geldt aanvullend:</i>

Haarstylist allround: zie kerntaak 5 werkproces 1.	n.v.t.
<p><i>Resultaat van de uitvoering:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Het haar van de klant is vakkundig geknipt. Bij de behandeling is ongewenste gezichtsbehandling bijgewerkt of verwijderd. • Het haar van de klant is vakkundig gesneden. Bij de behandeling is ongewenste gezichtsbehandling bijgewerkt of verwijderd. • Het haar van de klant is vakkundig geknipt en gesneden. Bij de behandeling is ongewenste gezichtsbehandling bijgewerkt of verwijderd. 	
<p><i>Vakkennis en vaardigheden voor de Haarstylist:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • kennis en toepassen van de voor de kappersbranche geldende richtlijnen op het gebied van kwaliteit, veiligheid, hygiëne, arbo en milieu (zie ook arbocatalogus) • vakjargon kennen • kapsels interpreteren en ontleden in technieken • kennis van haar (inplant, valling, structuur) • kennis van de bouw van de schedel • scheiding trekken en afdelingen maken • basiskniptechnieken beheersen en combineren: éénlengtelijn, gelijke lengten, afnemende lengten, toenemende lengten • specialistische kniptechnieken/kniplijnen beheersen: onder meer slicen, inknippen, convex, concave • specialistische snijtechnieken beheersen • knip- en snijtechnieken combineren • effilatietechnieken beheersen: diepte-lengte-, en punteffilatie met schaar en mes • coupevorming: projecties, ruimtelijk inzicht • kennis van alle haartypen 1 t/m 4* • knippen van haartypen 1 en 2* • opknippen van niets naar iets met kam en schaar en tondeuse • fades opscheren • basiskennis van baardhaar en baardgroei • bakkebaarden, wenkbrauwen en baard en snor bijwerken, neus-, oor- en nekhaar verwijderen • product- en materiaalkennis <p>*) zie bijlage voor definiëring haartypen 1 t/m 4</p>	<p><i>Voor de Haarstylist allround geldt aanvullend:</i> Haarstylist allround: zie kerntaak 5 werkproces 1.</p> <p><i>Voor de Salonmanager geldt aanvullend:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • sturen op naleving van de voor de kappersbranche geldende richtlijnen op het gebied van kwaliteit, veiligheid, hygiëne, arbo en milieu (zie ook arbocatalogus)
<p>Voor de Haarstylist allround geldt aanvullend:</p> <ul style="list-style-type: none"> • knippen van haartype 3* <p>*) zie bijlage voor definiëring haartypen 1 t/m 4</p>	<p><i>Voor de Salonmanager geldt aanvullend:</i> n.v.t.</p>

Werkproces 3 Kleurt en ontkleurt het haar.

<p><i>Procesbeschrijving van de Haarstylist:</i></p> <p>De Haarstylist kleurt en ontkleurt het haar. Haarstylisten adviseren klanten over het kleuren en stellen de kleur(en) in samenspraak met de klant vast. Kleurproducten worden gebruikt volgens de gebruiksaanwijzing. Haarstylisten bepalen de juiste hoeveelheden en mengen tot de gewenste kleur(en). Ze beschermen de huid en de kleding van de klant. Indien nodig behandelen zij het haar voor. Haarstylisten brengen het kleurproduct op en creëren indien gewenst kleurverschil. Ze laten het kleurproduct inwerken en controleren regelmatig het kleurproces. Vervolgens spoelen zij het kleurproduct uit, wassen het haar, brengen verzorgende producten aan en drogen het haar.</p>	
<p><i>Voor de Haarstylist allround geldt aanvullend:</i></p> <p>Haarstylist allround: zie kerntaak 5 werkproces 2.</p>	<p><i>Voor de Salonmanager geldt aanvullend:</i></p> <p>n.v.t.</p>
<p><i>Resultaat van de uitvoering:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Het haar van de klant is vakkundig gekleurd. • Het haar van de klant is vakkundig ontkleurd. • Het haar van de klant is vakkundig ontkleurd en gekleurd. 	
<p><i>Vakkennis en vaardigheden voor de Haarstylist:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • kennis en toepassen van de voor de kappersbranche geldende richtlijnen op het gebied van kwaliteit, veiligheid, hygiëne, arbo en milieu (zie ook arbocatalogus) • tenminste twee kleuren en twee technieken toepassen binnen een coupe • uitgebreide kennis van kleurenleer en het (ont)kleurproces • kennis en toepassen van voorbehandelingen: onder meer voorpigmenteren, voorbeitsen • kennis en toepassen van (ont)kleurtechnieken: onder meer basiskleur, grijsdekkend kleuren, verhelderen • kennis en toepassen van opbrengtechnieken: onder meer afdelingen, totaalkleuring, duokleuring, folietechnieken, kamstrepen, uitgroeibehandeling • kennis en toepassen van eenvoudige kleurcorrecties • kennis van werken met chemicaliën zoals haarverf • product- en materiaalkennis 	<p><i>Voor de Haarstylist allround geldt aanvullend:</i></p> <p>Haarstylist allround: zie kerntaak 5 werkproces 2.</p> <p><i>Voor de Salonmanager geldt aanvullend:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • sturen op naleving van de voor de kappersbranche geldende richtlijnen op het gebied van kwaliteit, veiligheid, hygiëne, arbo en milieu (zie ook arbocatalogus)

Werkproces 4 Föhnt en stylet het haar.

Procesbeschrijving van de Haarstylist:

Haarstylisten prepareren het haar en voeren een föhn- en stylebehandeling uit. Ze kammen het haar in de gewenste richting en drogen het haar eventueel voor. Zo nodig delen zij het haar af en föhnen en stylen het haar daarna. Tot slot finishen zij het haar.

<p><i>Voor de Haarstylist allround geldt aanvullend:</i> n.v.t.</p>	<p><i>Voor de Salonmanager geldt aanvullend:</i> n.v.t.</p>
<p><i>Resultaat van de uitvoering:</i> Het haar van de klant is vakkundig geföhnd en gestyled.</p>	
<p><i>Vakkennis en vaardigheden voor de Haarstylist:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • kennis en toepassen van de voor de kappersbranche geldende richtlijnen op het gebied van kwaliteit, veiligheid, hygiëne, arbo en milieu (zie ook arbocatalogus) • afdelingen maken • product- en materiaalkennis • gebruik van finishingproducten (onder meer gel, haarlak, wax) • gebruik van stylingproducten (onder meer mousse, versteviging) • föhntechnieken: onder meer met borstels föhnen, aanzetten föhnen, rollen föhnen, haar drogen met diffuser • kennis van gezichtsvormen, het volume dat hierbij past en de technieken om dit volume te bereiken • (modieuze) technieken combineren tot een kapsel dat langer dan een dag houdt 	<p><i>Voor de Haarstylist allround geldt aanvullend:</i> n.v.t.</p> <p><i>Voor de Salonmanager geldt aanvullend:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • sturen op naleving van de voor de kappersbranche geldende richtlijnen op het gebied van kwaliteit, veiligheid, hygiëne, arbo en milieu (zie ook arbocatalogus)

6.3 Kerntaak 3 Rondt de haarbehandeling af.

Werkprocessen:

- 1 Rondt de behandeling af.
- 2 Verkoopt producten en diensten.
- 3 Voert afrondende werkzaamheden uit.

Werkproces 1 Rondt de behandeling af.	
<i>Procesbeschrijving van de Haarstylist:</i> Haarstylisten controleren tijdens en na de behandeling de kwaliteit van het werk. Na afloop van de behandeling bespreken zij het resultaat met de klant en vragen of deze tevreden is. Zij letten hierbij goed op de verbale en non-verbale signalen die de klant geeft. Ze reageren met inlevingsvermogen op klachten van klanten en lossen deze op binnen de eigen mogelijkheden. Haarstylisten melden klachten altijd bij de Salonmanager. Haarstylisten begeleiden (leerling-)kappers tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden.	
<i>Voor de Haarstylist allround geldt aanvullend:</i> n.v.t.	<i>Voor de Salonmanager geldt aanvullend:</i> De Salonmanager lost klachten op waar de Haarstylist of Haarstylist allround en de klant onderling niet uitkomen.
<i>Resultaat van de uitvoering:</i> De klant is tevreden over de uitgevoerde behandeling. Eventuele problemen en klachten van en bij klanten zijn opgelost. (Leerling-)kappers zijn begeleid.	
<i>Vakkennis en vaardigheden voor de Haarstylist:</i> <ul style="list-style-type: none"> • bewust van eigen grenzen • controleren van de kwaliteit van het eigen werk en dat van (leerling-)kappers • reflecteren op het eigen handelen • (non-)verbale signalen van de klant interpreteren 	<i>Voor de Haarstylist allround geldt aanvullend:</i> <ul style="list-style-type: none"> • kennis en toepassen van didactische vaardigheden • omgaan met lastige klanten en agressie <i>Voor de Salonmanager geldt aanvullend:</i> n.v.t.

Werkproces 2 Verkoopt producten en diensten.	
<i>Procesbeschrijving van de Haarstylist:</i> Haarstylisten informeren en adviseren de klant over de verzorging van het haar en achterhalen interesse in producten en diensten. Ze adviseren over aanvullende behandelingen, aan te schaffen producten en het gebruik ervan. Daarbij creëren zij zelf kansrijke situaties waarin verkoop bevorderende activiteiten toe te passen zijn.	
<i>Voor de Haarstylist allround geldt aanvullend:</i> n.v.t.	<i>Voor de Salonmanager geldt aanvullend:</i> n.v.t.
<i>Resultaat van de uitvoering:</i> De klant is goed geadviseerd over de verzorging van het haar. Als er producten zijn verkocht, dan is de verkoop correct en zorgvuldig afgehandeld.	
<i>Vakkennis en vaardigheden voor de Haarstylist:</i> <ul style="list-style-type: none"> • advies geven aan de klant over kapselkeuze en zelfverzorging en vanuit dit advies verkoopkansen creëren 	<i>Voor de Haarstylist allround geldt aanvullend:</i> n.v.t. <i>Voor de Salonmanager geldt aanvullend:</i> n.v.t.

<ul style="list-style-type: none"> • uitgebreide product- en materiaalkennis (onder meer van ingrediënten in producten) • kennis van groene/duurzame producten, verpakkingen en materialen • kennis van indicaties en contra-indicaties met betrekking tot verkoop van producten en diensten 	
---	--

Werkproces 3 Voert afrondende werkzaamheden uit.

Procesbeschrijving van de Haarstylist:

De Haarstylist rekent af, legt de eventuele vervolgspraak schriftelijk of digitaal vast en neemt op een gepaste wijze afscheid van de klant, volgens het reglement van het kappersbedrijf. De Haarstylist maakt de werkplek gereed voor de behandeling van de volgende klant: werkplek opruimen en gebruikte materialen reinigen en desinfecteren. De Haarstylist werkt de administratie bij en noteert de uitgevoerde behandeling, bijzonderheden, afspraken et cetera, op de klantenkaart of in een digitaal klantenbeheersysteem.

Voor de Haarstylist allround geldt aanvullend:
n.v.t.

Voor de Salonmanager geldt aanvullend:
n.v.t.

Resultaat van de uitvoering:

De klant heeft betaald en er is eventueel een vervolgspraak gemaakt en op een gepaste wijze afscheid genomen. De administratie is bijgewerkt. De werkplek is opgeruimd en gereed voor de volgende behandeling.

Vakkennis en vaardigheden voor de Haarstylist:

- kennis en toepassen van de voor de kappersbranche geldende richtlijnen op het gebied van kwaliteit, veiligheid, hygiëne, arbo en milieu (zie ook arbocatalogus)
- kassabediening
- ICT-vaardigheden
- administratieve vaardigheden
- kennis van AVG (Europese wet op de privacy)
- werkplek en gereedschap reinigen en desinfecteren

Voor de Haarstylist allround geldt aanvullend:
n.v.t.

Voor de Salonmanager geldt aanvullend:

- sturen op naleving van de voor de kappersbranche geldende richtlijnen op het gebied van kwaliteit, veiligheid, hygiëne, arbo en milieu (zie ook arbocatalogus)

6.4 Kerntaak 4 Ondersteunt de bedrijfsvoering.

Werkprocessen:

- 1 Ondersteunt de bedrijfsvoering.
- 2 Begeleidt (leerling-)kappers.

Deze kerntaak is alleen van toepassing op de Haarstylist en de Haarstylist allround.

Werkproces 1 Ondersteunt de bedrijfsvoering.

Procesbeschrijving van de Haarstylist:

Haarstylisten ondersteunen de Salonmanager bij de bedrijfsvoering. Ze zijn betrokken bij het team en dragen structurele oplossingen aan voor regelmatig voorkomende problemen binnen de salon.

Haarstylisten leveren een bijdrage aan de promotieactiviteiten van het kappersbedrijf. Zij bewerkstelligen mond-tot-mondreclame door goede service en een goed product te leveren. Zij signaleren kansen voor het bedrijf, volgen marktontwikkelingen en innovaties, luisteren goed naar klanten en spelen in op trends. Zij leveren een bijdrage aan presentaties voor potentiële en bestaande klanten door bijvoorbeeld mee te doen aan beurzen, demonstraties en wedstrijden. Haarstylisten dragen ideeën aan voor wervende campagnes. Zij kennen de toepassingen van sociale media in het contact met klanten.

Haarstylisten ondersteunen de Salonmanager bij het voorraadbeheer. Zij houden daarbij rekening met de hoeveelheden, doorlooptijd en houdbaarheid van producten.

Voor de Haarstylist allround geldt aanvullend:

n.v.t.

Resultaat van de uitvoering:

Er is een bijdrage geleverd aan de (verbetering van de) bedrijfsvoering, bijvoorbeeld door middel van (PR-)activiteiten, presentaties en voorraadbeheer.

Vakkennis en vaardigheden:

- kennis van en inzicht in marketing en promotieactiviteiten
- (visuele) content voor sociale media maken
- bestellingen maken
- reflecteren op het eigen handelen
- probleemoplossend vermogen
- verantwoordelijkheid nemen

Voor de Haarstylist allround geldt aanvullend:

n.v.t.

Werkproces 2 Begeleidt (leerling-)kappers

Procesbeschrijving van de Haarstylist:

Haarstylisten geven duidelijke instructies aan medewerkers en leerling-kappers over de uit te voeren taken, het doel daarvan en de vereiste kwaliteit. Ze signaleren knelpunten in de werkuitvoering en corrigeren en begeleiden medewerkers als dat nodig is. Ze zijn in staat bij een mislukte behandeling of een ontevreden klant het probleem te analyseren en een passende oplossing toe te passen. Haarstylisten geven ruimte voor eigen initiatief en motiveren de (nieuwe) medewerkers/leerling-kappers door het geven van opbouwende feedback. Op basis van waarnemingen/signalen adviseren Haarstylisten de Salonmanager over de bedrijfsvoering volgens de bedrijfsafspraken.

Voor de Haarstylist allround geldt aanvullend:

n.v.t.

Resultaat van de uitvoering:

Het werk in het kappersbedrijf wordt in een goede sfeer uitgevoerd en (nieuwe) medewerkers en leerling-kappers zijn geïnstrueerd.

Vakkennis en vaardigheden:

- kennis en toepassen van didactische vaardigheden
- interne trainingen ondersteunen
- collega's/leerling-kappers (buddyrol) begeleiden

- feedback geven en ontvangen
- kennis van stijlen van leidinggeven
- actief op zoek gaan naar vakkennis, inspiratie en trends

Voor de Hairstylist allround geldt aanvullend:

n.v.t.

7 Kerntaken van de Haarstylist allround

In dit hoofdstuk zijn de kerntaken en werkprocessen beschreven van de Haarstylist allround. Deze kerntaken en werkprocessen komen bovenop de kerntaken en werkprocessen van de Haarstylist (kerntaken 1 tot en met 4).

7.1 Kerntaak 5 Voert een specialistische haarbehandeling uit.

Werkprocessen:

- 1 Knipt en snijdt het haar.
- 2 Kleurt en ontkleurt het haar.
- 3 Vormt het haar tijdelijk om.
- 4 Vormt het haar blijvend om.
- 5 Vlecht het haar en steekt het haar op.
- 6 Knipt/trimt baard en snor.
- 7 Scheert gezichtshaar.
- 8 Masseert hoofdhuid en gezicht.

Werkproces 1 Knipt en snijdt het haar.
<p><i>Procesbeschrijving van de Haarstylist allround:</i></p> <p>De Haarstylist allround vormt een gewenste coupe bij een klant en gebruikt hiervoor (combinaties van) basis- en specialistische knip- en snijtechnieken. Dit kan een zelfbedachte coupe zijn of een coupe gebaseerd op een bestaande coupe of heersende trend. Haarstylisten allround ontleden hiervoor bestaande coupes en werken technieken uit. Ze weten welke technieken nodig zijn en passen deze technieken toe om zo het gewenste resultaat te bereiken. Zij beoordelen het resultaat van het eigen werk en brengen indien nodig correcties aan.</p>
<p><i>Voor de Salonmanager geldt aanvullend:</i></p> <p>n.v.t.</p>
<p><i>Resultaat van de uitvoering:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Het haar van de klant is vakkundig geknipt. • Het haar van de klant is vakkundig gesneden. • Het haar van de klant is vakkundig geknipt en gesneden.
<p><i>Vakkennis en vaardigheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • kennis en toepassen van de voor de kappersbranche geldende richtlijnen op het gebied van kwaliteit, veiligheid, hygiëne, arbo en milieu (zie ook arbocatalogus) • opkniptechnieken met kam en schaar beheersen • opscheertechnieken met kam en tondeuse beheersen • specialistische technieken beheersen: onder meer projecties, disconnecties, undercuts, overprojecties, inkniptechnieken (slicen)/effilatietechnieken, penseeltechnieken, rotatietechnieken, trend cutting • coupe ontleden en toepassen op nieuwe coupes • lijnenspel (convex en concave) zien en toepassen op nieuwe coupes • trends vertalen: weten wat de trends zijn en daar (een) techniek(en) uit halen voor nieuwe coupes • product- en materiaalkennis
<p><i>Voor de Salonmanager geldt aanvullend:</i></p>

- sturen op naleving van de voor de kappersbranche geldende richtlijnen op het gebied van kwaliteit, veiligheid, hygiëne, arbo en milieu (zie ook arbocatalogus)

Werkproces 2 Kleurt en ontkleurt het haar.

Procesbeschrijving van de Haarstylist allround:

Haarstylisten allround werken de wens van de klant uit en weten welke producten en technieken hiervoor nodig zijn. Ze kunnen creatief en modisch kleuren en combineren verschillende opbreng-, folie-, kleur- en ontkleurtechnieken. Daarbij voeren zij (extreme) kleurcorrecties uit en voeren, indien nodig, een chemische verheldering uit. De Haarstylist allround herkent trendtechnieken en werkt deze uit.

Voor de Salonmanager geldt aanvullend:

n.v.t.

Resultaat van de uitvoering:

- Het haar van de klant is vakkundig gekleurd.
- Het haar van de klant is vakkundig ontkleurd.
- Het haar van de klant is vakkundig ontkleurd en gekleurd.

Vakkennis en vaardigheden:

- kennis en toepassen van de voor de kappersbranche geldende richtlijnen op het gebied van kwaliteit, veiligheid, hygiëne, arbo en milieu (zie ook arbocatalogus)
- persoonsgericht kleuradvies geven (op basis van gelaatstint)
- opbreng-, kleur- en ontkleurtechnieken combineren
- trendtechnieken herkennen en uitwerken
- eindresultaat analyseren en terugredeneren naar een behandelplan
- kennis en toepassen van voorbehandelingen: onder meer voorpigmenteren
- kennis en toepassen van specialistische (ont)kleurtechnieken: onder meer kleuroverloop maken (balayage), totale ontkleuring, pasteltinten, trend colouring, high light- en folietechnieken
- kennis en toepassen van extreme kleurcorrecties (reduceren)
- product- en materiaalkennis

Voor de Salonmanager geldt aanvullend:

- sturen op naleving van de voor de kappersbranche geldende richtlijnen op het gebied van kwaliteit, veiligheid, hygiëne, arbo en milieu (zie ook arbocatalogus)

Werkproces 3 Vormt het haar tijdelijk om.

Procesbeschrijving van de Haarstylist allround:

Haarstylisten allround vormen een eigentijdse coupe met de technieken voor tijdelijk omvormen. Voorafgaand aan het omvormen brengen ze een mousse of warmtebeschermend product aan (zoals watergolfversteviging). Daarna voeren ze een watergolfbehandeling uit of vormen het haar om met rollers en bouclés. Ze zorgen ervoor dat de passé overeenkomt met de roller, zodat een gelijkmatige omvorming ontstaat. De rollers worden ingedraaid en vastgezet in de richting van het kapsel dat gevraagd wordt. De Haarstylist allround kiest hiervoor het juiste watergolfpatroon. Als het haar droog is, worden de rollers zonder te trekken uit het haar gehaald. Het haar wordt geborsteld, doorgekamd en indien nodig getoupeerd tot het gewenste kapsel. Tot slot wordt het haar afgewerkt met een finishproduct. Haarstylisten allround kunnen droog haar ook tijdelijk

<p>omvormen met een krultang, stijltang of warmterollers. Zij gebruiken bij elk van die hulpmiddelen de correcte werkmethode en passende producten.</p>
<p><i>Voor de Salonmanager geldt aanvullend:</i> n.v.t.</p>
<p><i>Resultaat van de uitvoering:</i> Het haar van de klant is vakkundig tijdelijk omgevormd.</p>
<p><i>Vakkennis en vaardigheden voor de Haarstylist allround:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • kennis en toepassen van de voor de kappersbranche geldende richtlijnen op het gebied van kwaliteit, veiligheid, hygiëne, arbo en milieu (zie ook arbocatalogus) • uitgebreide product- en materiaalkennis • kennis van de (on)mogelijkheden van het tijdelijk omvormen van haar • het proces van tijdelijk omvormen uitvoeren • watergolfpatronen: steensgewijs, driehoek, rechthoek, halve cirkel, oblong, boucleren en slagleggen • touperen • rollers indraaien: spanning, spreiding, dikte, plaats roller, aansluitingen • kennis van tijdelijk omvormen met wafeltang, spiraaltang, krulborstel of hotsticks (basistechnieken en toegepast in totaalbeeld) • tijdelijk omvormen in droog haar met krultang, stijltang, warmterollers • tijdelijk omvormen met een heteluchtborstel • technieken van tijdelijk omvormen commercieel (modieus) toepassen
<p><i>Voor de Salonmanager geldt aanvullend:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • sturen op naleving van de voor de kappersbranche geldende richtlijnen op het gebied van kwaliteit, veiligheid, hygiëne, arbo en milieu (zie ook arbocatalogus)

<p>Werkproces 4 Vormt het haar blijvend om.</p>
<p><i>Procesbeschrijving van de Haarstylist allround:</i> Haarstylisten allround vormen eigentijdse coupes met de technieken voor blijvend omvormen. Ze gebruiken de omvormende producten volgens de gebruiksaanwijzing. Ze passen wanneer noodzakelijk (bij poreus, gevoelig en/of gekleurd haar) een beschermende voorbehandeling toe. Haarstylist allround voeren vervolgens een wikkelbehandeling uit ten behoeve van een blijvende omvorming. Zij gebruiken de juiste wikkeltechniek om het haar in het gewenste patroon te wikkelen. Haarstylisten allround nemen maatregelen om irritaties en complicaties te voorkomen. Zij brengen de permanentvloeistof op de juiste wijze aan, stellen de posetijd in en controleren de krultekening tussentijds. Bij onvoldoende resultaat stellen zij de posetijd bij. Bij voldoende resultaat spoelen zij de permanentvloeistof met de wikkels in het haar uit, maken het haar handdoekdroog en brengen de stabilisatievloeistof aan. Zij laten de stabilisatievloeistof inwerken volgens de gebruiksaanwijzing. Zij spoelen de stabilisatievloeistof uit en ronden de behandeling af met verzorgingsproducten.</p>
<p><i>Voor de Salonmanager geldt aanvullend:</i> n.v.t.</p>
<p><i>Resultaat van de uitvoering:</i> Het haar van de klant is vakkundig blijvend omgevormd.</p>
<p><i>Vakkennis en vaardigheden voor de Haarstylist allround:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • kennis en toepassen van de voor de kappersbranche geldende richtlijnen op het gebied van kwaliteit, veiligheid, hygiëne, arbo en milieu (zie ook arbocatalogus) • kennis van de (on)mogelijkheden van het blijvend omvormen van haar

- uitgebreide kennis en toepassen van het chemisch proces en de werking van de producten, inclusief het uitvoeren van corrigerende behandelingen
 - uitgebreide product- en materiaalkennis
 - het proces van blijvend omvormen uitvoeren
 - wikkels indraaien: spanning, spreiding, dikte, plaats wikkel, aansluitingen
 - wikkelpatronen: onder andere 6-vakken, 9-vakken, waaier, steensgewijs
- kennis van specialistische wikkeltechnieken: duowikkeling, stapelwikkeling, spiraalwikkeling, shaperstechnieken, oblongtechniek.

Voor de Salonmanager geldt aanvullend:

sturen op naleving van de voor de kappersbranche geldende richtlijnen op het gebied van kwaliteit, veiligheid, hygiëne, arbo en milieu (zie ook arbocatalogus)

Werkproces 5 Vlecht het haar en steekt het haar op.

Procesbeschrijving van de Haarstylist allround:

Haarstylisten allround voeren een vlecht- en opsteekbehandeling uit in lang haar op basis van eigen creativiteit. Indien nodig bewerken ze het haar voor. Zij vlechten het haar, steken het haar op en combineren verschillende vlecht- en opsteektechnieken. Indien gewenst gebruiken ze verschillende materialen en versieringen en maken gebruik van verschillende styling- of finishingproducten.

Voor de Salonmanager geldt aanvullend:

n.v.t.

Resultaat van de uitvoering:

- Het haar van de klant is vakkundig gevlochten.
- Het haar van de klant is vakkundig opgestoken.
- Het haar van de klant is vakkundig gevlochten en opgestoken.

Vakkennis en vaardigheden voor de Haarstylist allround:

- kennis en toepassen van de voor de kappersbranche geldende richtlijnen op het gebied van kwaliteit, veiligheid, hygiëne, arbo en milieu (zie ook arbocatalogus)
- vlechttechnieken: onder andere twist, visgraat, drie strengen: inside en outside, vier strengen inside of vanuit een staart
- opsteken van lang haar: onder andere verticale rol, knopen, (deels) vastgezette/losse krullen
- opsteken met haarvulmiddelen, haarstukken, ondersteunend materiaal
- versieringen gebruiken
- product- en materiaalkennis

Voor de Salonmanager geldt aanvullend:

- sturen op naleving van de voor de kappersbranche geldende richtlijnen op het gebied van kwaliteit, veiligheid, hygiëne, arbo en milieu (zie ook arbocatalogus)

Werkproces 6 Knipt/trimt baard en snor.

Procesbeschrijving van de Haarstylist allround:

Haarstylisten allround knippen een nieuwe vorm in de baard en snor (gezichtshaar) op basis van de wensen van de klant. Ze onderhouden de vorm van het gezichtshaar op basis van de wensen van de klant. Indien gewenst wassen en verzorgen zij het gezichtshaar. Ze bepalen de contourlijnen en het model/de vorm van het gezichtshaar. Vervolgens modelleren zij het gezichtshaar van de klant met kam en schaar, trimmen het met een tondeuse en werken

<p>contouren van de baard bij met een mes. Een baard knippen zij 'uit de vrije hand' of met kam en schaar of trimmen zij met de tondeuse. Zij werken contouren van de baard bij met een mes. Bij een baard laat Haarstylisten allround deze aansluiten op de coupe. Ze verwijderen overtollig haar en controleren het resultaat van de behandeling en corrigeren indien nodig. Tot slot reinigen, verfrissen en verzorgen Haarstylisten allround de gezichtshuid en verzorgen het gezichtshaar.</p>
<p><i>Voor de Salonmanager geldt aanvullend:</i> n.v.t.</p>
<p><i>Resultaat van de uitvoering:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • De baard en snor van de klant zijn vakkundig in model geknipt/getrimd.
<p><i>Vakkennis en vaardigheden voor de Haarstylist allround:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • kennis en toepassen van de voor de kappersbranche geldende richtlijnen op het gebied van kwaliteit, veiligheid, hygiëne, arbo en milieu (zie ook arbocatalogus) • kennis van baardhaar en baardgroei • kennis van baard- en snorontwerpen bij diverse gezichtsvormen • verzorgen van en adviseren over gezichtshaar • contourlijnen van het gezichtshaar knippen en scheren • kennis en toepassen van technieken voor knippen en trimmen (uit de vrije hand, kam en schaar, tondeuse/mes) • product- en materiaalkennis
<p><i>Voor de Salonmanager geldt aanvullend:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • sturen op naleving van de voor de kappersbranche geldende richtlijnen op het gebied van kwaliteit, veiligheid, hygiëne, arbo en milieu (zie ook arbocatalogus)

<p>Werkproces 7 Scheert gezichtshaar.</p>
<p><i>Procesbeschrijving van de Haarstylist allround:</i> Haarstylisten allround scheren het gezichtshaar. Ze leggen alle scheerbenodigheden klaar in het zicht van de klant. Ze maken de huid soepel met een warme doek. Haarstylisten allround brengen een pre-shave product aan en maken een zeep. Zij zepen de huid in met een kwast. Ze scheren het gezicht glad met een open mes en zepen de huid nogmaals in. Ze scheren het gezicht nogmaals met een mes. Haarstylisten allround sluiten de scheerbehandeling af met achtereenvolgens een warme en daarna koude doek op het gezicht. Zij controleren het resultaat van de behandeling en corrigeren indien nodig. Ze reinigen de huid en verzorgen eventuele kleine snijdwondjes. Zij adstringeren de gezichtshuid (met aluin). Tot slot verfrissen en verzorgen Haarstylisten allround de gezichtshuid.</p>
<p><i>Voor de Salonmanager geldt aanvullend:</i> n.v.t.</p>
<p><i>Resultaat van de uitvoering:</i> Het gezichtshaar van de klant is vakkundig gladgeschoren.</p>
<p><i>Vakkennis en vaardigheden voor de Haarstylist allround:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • kennis en toepassen van de voor de kappersbranche geldende richtlijnen op het gebied van kwaliteit, veiligheid, hygiëne, arbo en milieu (zie ook arbocatalogus) • herkennen van gezichtshuidproblemen en daarnaar handelen • kennis van baardhaar en baardgroei • scheren volgens een stappenplan • technieken voor scheren gebruiken (met haargroeirichting mee, tegen haargroeirichting in, hellingsgraad van het mes) • warme en koude doeken bereiden en op het gezicht leggen

- product- en materiaalkennis

Voor de Salonmanager geldt aanvullend:

- sturen op naleving van de voor de kappersbranche geldende richtlijnen op het gebied van kwaliteit, veiligheid, hygiëne, arbo en milieu (zie ook arbocatalogus)

Werkproces 8 Masseert hoofdhuid en gezicht.

Procesbeschrijving van de Haarstylist allround:

Haarstylisten allround masseren de hoofdhuid en gezichtshuid van de klant. Indien gewenst wordt de huid gereinigd en verwarmd en wordt een geschikt product aangebracht. Haarstylisten allround kiezen een of meerdere massagetechnieken en masseren de huid van het gezicht en de hoofdhuid. Na afloop ontvetten, verfrissen en verzorgen zij de gezichtshuid. Zij brengen het haar in model.

Voor de Salonmanager geldt aanvullend:

n.v.t.

Resultaat van de uitvoering:

Een gemasseerde hoofdhuid en een gemasseerd gezicht. De klant is ontspannen.

Vakkennis en vaardigheden voor de Haarstylist allround:

- kennis en toepassen van de voor de kappersbranche geldende richtlijnen op het gebied van kwaliteit, veiligheid, hygiëne, arbo en milieu (zie ook arbocatalogus)
- kennis en toepassen van massagetechnieken: onder meer effleurages, fricties, petrissages, tapotements, vibraties
- product- en materiaalkennis

Voor de Salonmanager geldt aanvullend:

- sturen op naleving van de voor de kappersbranche geldende richtlijnen op het gebied van kwaliteit, veiligheid, hygiëne, arbo en milieu (zie ook arbocatalogus)

8 Kerntaken van de Salonmanager

In dit hoofdstuk zijn de kerntaken en werkprocessen van de Salonmanager beschreven. Bij de beschrijving van de kerntaken en werkprocessen is ervan uitgegaan dat de Salonmanager de eigenaar is van het kappersbedrijf en personeel heeft. De kerntaken en werkprocessen van de Salonmanager komen bovenop de kerntaken en werkprocessen van de Haarstylist en van de haarstylist allround (kerntaken 1 tot en met 5).

8.1 Kerntaak 6 Geeft leiding aan het kappersbedrijf.

Werkprocessen:

- 1 Stuurt de medewerkers in het kappersbedrijf aan.
- 2 Formuleert het personeelsbeleid.
- 3 Werft medewerkers.
- 4 Stuurt op veilig en milieubewust werken.
- 5 Stimuleert medewerkers om optimaal te presteren.
- 6 Stimuleert en borgt een optimale dienstverlening.

Werkproces 1 Stuurt de medewerkers in het kappersbedrijf aan.

Procesbeschrijving van de Salonmanager:

Salonmanagers geven vanuit een passende leiderschapsstijl leiding aan de medewerkers binnen het kappersbedrijf. Zij leggen de visie, het bedrijfsconcept, de werkregels en de gewenste omgang met klanten uit aan de medewerkers. Zij bewaken de planning en lossen problemen in de planning op. Salonmanagers verdelen en delegeren taken en stellen duidelijke prioriteiten. Zij organiseren en voeren teamoverleg met de medewerkers over de gang van zaken, knel- en verbeterpunten et cetera. Zij bewaken de goede sfeer in het team en stimuleren samenwerking.

Resultaat van de uitvoering:

Een goed functionerend team, wat leidt tot een goede werksfeer en werkuitvoering.

Vakkennis en vaardigheden:

- strategisch beleid vertalen naar uitgangspunten, doelstellingen, randvoorwaarden en richtlijnen
- situationeel leidinggeven aan medewerkers
- omgaan met teamrollen, teamdynamiek en weerstand
- bedrijfsconcept overbrengen naar medewerkers
- kennis van en inzicht in planning
- taken verdelen en delegeren
- prioriteiten stellen
- besluiten nemen en onderbouwen
- het team stimuleren en motiveren
- teamoverleggen organiseren en voeren
- problemen en knelpunten analyseren en deze oplossen

Werkproces 2 Formuleert het personeelsbeleid.

Procesbeschrijving van de Salonmanager:

De Salonmanager volgt wet- en regelgeving en de cao en arbocatalogus en stelt desgewenst aanvullende arbeidsvoorwaarden vast. De Salonmanager bepaalt de personeelsbehoefte en de gewenste teamsamenstelling. Daarbij formuleert de Salonmanager het personeelsbeleid met betrekking tot relevante zaken zoals doorgroeimogelijkheden voor medewerkers, huishoudelijk reglement, ziekmeldingsprocedures, functioneringsgesprekken en beoordelingsgesprekken.

Resultaat van de uitvoering:

Het personeelsbeleid is opgesteld conform wet- en regelgeving en de cao en aanvullende arbeidsvoorwaarden zijn opgesteld.

Vakkennis en vaardigheden:

- kennis van functie en werkwijze van relevante organisaties (onder meer werkgevers- en werknemersorganisaties en ondernemersverenigingen)
- kennis van cao en arbocatalogus
- personeelsbehoefte en teamsamenstelling formuleren
- personeelsbeleid opstellen

Werkproces 3 Werft medewerkers.

Procesbeschrijving van de Salonmanager:

De Salonmanager stelt personeelsadvertenties op, voert sollicitatiegesprekken, selecteert de meest geschikte kandidaten en is verantwoordelijk voor het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers. De salonmanager maakt wederzijdse afspraken met werknemers, zorgt voor de arbeidsovereenkomsten en meldt nieuwe medewerkers aan bij relevante instanties.

Resultaat van de uitvoering:

Nieuwe medewerkers zijn geworven en ingewerkt.

Vakkennis en vaardigheden:

- nieuwe medewerkers werven en selecteren
- inwerken en aanmelden van nieuwe medewerkers
- arbeidsovereenkomsten opstellen

Werkproces 4 Stuur op veilig en milieubewust werken.

Procesbeschrijving van de Salonmanager:

De Salonmanager stuur op veilig en milieubewust werken. De salonmanager ontwikkelt richtlijnen voor medewerkers op het gebied van kwaliteit en gebruikt daarbij de PDCA-cyclus (Plan Do Check Act). Verder maakt een salonmanager een RI&E (risico-inventarisatie & -evaluatie) en organiseert de randvoorwaarden zodat er gewerkt kan worden conform de veiligheids-, hygiëne-, arbo- en milieueisen. De salonmanager zorgt onder andere voor geschikt kappersgereedschap, producten en persoonlijke beschermingsmiddelen. In de dagelijkse praktijk ziet de Salonmanager erop toe dat de richtlijnen worden nageleefd.

Resultaat van de uitvoering:

Er is voldaan aan de randvoorwaarden voor veilig, hygiënisch en verantwoord werken. Er zijn kwalitatieve richtlijnen opgesteld voor het werken in het kappersbedrijf.

Vakkennis en vaardigheden:

- kwaliteitsrichtlijnen ontwikkelen met behulp van de PDCA-cyclus
- kennis van BHV (bedrijfs hulpverlening), preventiemedewerker, RI&E en het invullen van de RI&E
- kennis van veiligheids-, arbo-, hygiëne- en milieueisen

- sturen op naleving van de voor de kappersbranche geldende richtlijnen op het gebied van kwaliteit, veiligheid, hygiëne, arbo en milieu (zie ook arbocatalogus)
- kennis van de AVG

Werkproces 5 Stimuleert medewerkers om optimaal te presteren.

Procesbeschrijving van de Salonmanager:

De Salonmanager gaat periodiek met elke medewerker binnen het team in gesprek. In deze gesprekken is er aandacht voor het welbevinden en het functioneren van de medewerker, de ontwikkelbehoefte van de medewerker en de gewenste ontwikkeling. Ook is er aandacht voor de rol van de medewerker binnen het team en de binding met het bedrijf.

De salonmanager coacht de medewerker, geeft (en vraagt) feedback, maakt afspraken en geeft aan op welke manier de medewerker zijn functioneren kan verbeteren en/of zich kan ontwikkelen. Ook neemt de Salonmanager besluiten aangaande de loopbaanontwikkeling. Deze kunnen worden vastgelegd in een POP (persoonlijk ontwikkelplan). De Salonmanager ziet toe op de naleving van het POP en evalueert dit regelmatig met de betreffende medewerker. In beoordelingsgesprekken beoordeelt de Salonmanager het functioneren van de medewerker.

De Salonmanager voert hij effectieve verzuim-, terugkeer- en re-integratiegesprekken met zieke medewerkers. Als er afspraken worden gemaakt met de medewerkers legt de Salonmanager deze vast, geeft de medewerker een kopie en bewaart het origineel in het personeelsdossier.

De Salonmanager voert ontslaggesprekken en inventariseert hieruit eventuele verbeterpunten voor het kappersbedrijf.

Resultaat van de uitvoering:

Er zijn naar aanleiding van diverse gesprekken duidelijke afspraken met de medewerkers gemaakt over functioneren, ontwikkeling, verzuim en beloning. Afspraken zijn schriftelijk vastgelegd.

Vakkennis en vaardigheden:

- binden en boeien van personeel
- coachen van medewerkers
- talentmanagement
- luisteren, samenvatten en doorvragen
- communiceren op inhoud en proces
- personeelsgesprekken voeren
- prestaties van medewerkers beoordelen
- feedback geven
- afspraken maken, vastleggen en bewaken
- kennis van de kenmerken en behoeften van medewerkers uit verschillende generaties

Werkproces 6 Stimuleert en borgt een optimale klantbeleving

Procesbeschrijving van de Salonmanager:

De Salonmanager draagt een visie uit op de kwaliteit van de dienstverlening en houdt zicht op de kwaliteit van de dienstverlening. De Salonmanager begeleidt, controleert, corrigeert en evalueert de werkzaamheden van de medewerkers. Ook treedt de Salonmanager op als praktijkbegeleider en stuurt (leerling-)kappers aan tijdens hun opleiding en in de uitvoering van hun (be)handelingen.

De Salonmanager bereidt interne trainingen inhoudelijk en organisatorisch voor. Tijdens de training geeft de Salonmanager uitleg en demonstreert (vaktechnische) vaardigheden. De Salonmanager organiseert een externe training bij onvoldoende beheersing van de betreffende vaardigheid om hier zelf een training over te geven.

De Salonmanager begeleidt de medewerkers in het toepassen van het geleerde, geeft aanwijzingen en beantwoordt vragen. Ook leert de Salonmanager medewerkers zelf trainingen te verzorgen en begeleidt ze hierbij.

Resultaat van de uitvoering:

Medewerkers weten welke kwaliteit van dienstverlening zij nastreven en beschikken over de juiste vaardigheden om deze kwaliteit te bereiken. De Salonmanager geeft het goede voorbeeld op zowel sociaal-communicatief als op vaktechnisch gebied en staat open voor feedback.

Vakkennis en vaardigheden:

- stellen van kwaliteitsnormen
- sturen op klantbeleving
- kennis van opleiden en begeleiden in organisaties
- uitvoering geven aan de rol van praktijkbegeleider
- kennis en toepassen van didactische vaardigheden
- aansturen van medewerkers/leerling-kappers
- feedback geven
- afspraken maken, vastleggen en bewaren
- verzorgen van interne trainingen

8.2 Kerntaak 7 Draagt zorg voor de bedrijfsvoering.

Werkprocessen:

- 1 Voert een onderneming.
- 2 Stuurt op cijfers.
- 3 Voert marketingactiviteiten uit.
- 4 Koopt producten in en beheert de voorraad.

Werkproces 1 Voert een onderneming.

Procesbeschrijving van de Salonmanager:

De Salonmanager is op de hoogte van en houdt zich aan de relevante wet- en regelgeving en cao. Ook is de Salonmanager op de hoogte van de vestigingsmogelijkheden en de slagingskans van het bedrijf. Het bedrijfsconcept sluit aan op het marktsegment en de doelgroep die de Salonmanager wil bereiken. Ten grondslag aan de bedrijfsvoering ligt een bedrijfsplan waarin de Salonmanager de visie, het bedrijfsconcept, de organisatiestructuur en de bedrijfsdoelen voor de korte en lange termijn heeft geformuleerd. De ondernemingsvorm past bij het bedrijf. Relevante wijzigingen in de bedrijfsvoering meldt de Salonmanager bij diverse instanties, zoals de Belastingdienst en de Kamer van Koophandel (KvK). De financiering is geregeld en het bedrijf beschikt over voldoende (financiële) middelen. De inrichting sluit aan bij de geldende wet- en regelgeving. De Salonmanager zorgt ervoor dat het bedrijf beschikt over de juiste verzekeringen en vergunningen. De Salonmanager laat zich in voorkomende gevallen adviseren door een deskundige en heroverweegt regelmatig de gemaakte keuzes.

Resultaat van de uitvoering:

Er is een bedrijfsconcept ontwikkeld of gekozen en er is een actueel bedrijfsplan opgesteld. Hierin staan de te nemen stappen, onderbouwing van keuzes, benodigde (financiële) middelen en benodigde verzekeringen en vergunningen. Het benodigd (on)roerend goed en de benodigde ICT-middelen zijn aanwezig.

Vakkennis en vaardigheden:

- ontwikkelen van een bedrijfsvisie en strategie met doelen voor de korte en lange termijn
- kennis van relevante wet- en regelgeving (inclusief cao, arbocatalogus en RI&E (risico-inventarisatie en -evaluatie))
- marktgegevens onderzoeken en gebruiken
- toepassen van een analysemodel (bijvoorbeeld SWOT)
- kennis van recente marktontwikkelingen, zowel vaktechnisch als bedrijfsmatig
- kennis van vormen van ondernemerschap in de kappersbranche (onder meer franchiseonderneming, bedrijf met/zonder personeel, stoelen(ver)huur)
- administratieve taken
- samenwerken met deskundige

Werkproces 2 Stuurt op cijfers.

Procesbeschrijving van de Salonmanager:

De Salonmanager stelt financiële prioriteiten en doelen en vertaalt deze naar realistische begrotingen. De Salonmanager betaalt facturen en salarissen, houdt de administratie actueel en archiveert financiële gegevens. Ook bewaakt de Salonmanager de kosten, de bruto- en nettowinst van het kappersbedrijf en neemt waar nodig maatregelen. De Salonmanager levert financiële

gegevens aan bij relevante partijen, zoals de Belastingdienst, uitkeringsinstantie, bank of accountant en controleert de terugkoppeling.

Resultaat van de uitvoering:

Aan alle voorwaarden (financieel, administratief, in- en verkoop, personeel) en wettelijke regelgeving is voldaan om een succesvolle onderneming te starten en te leiden.

Vakkennis en vaardigheden:

- kennis van financiële kengetallen
- proactief sturen op resultaten en winstgevendheid
- kennis van investerings-, financierings- en exploitatiebegroting
- kennis van fiscale regelingen (zoals btw, subsidieregelingen)
- administratieve taken

Werkproces 3 Voert marketingactiviteiten uit.

Procesbeschrijving van de Salonmanager:

De Salonmanager stelt een bedrijfsprofiel op en kiest een huisstijl. De Salonmanager kiest passende (digitale) communicatiemiddelen, zet marketinginstrumenten in, bedenkt acties en maakt reclame. Ook bewerkstelligt de Salonmanager mond-tot-mondreclame en bouwt een eigen klantenkring op. Verder bouwt een Salonmanager een netwerk op en werkt waar mogelijk samen met andere ondernemers. Bijvoorbeeld bij het organiseren van de presentatie van een haarmodelijn. De Salonmanager volgt de ontwikkelingen in de markt en vertaalt die naar kansen en consequenties voor het eigen bedrijf. Indien nodig stelt de Salonmanager bedrijfsdoelstellingen bij. De Salonmanager laat zich bij de voorbereiding of uitvoering van de activiteiten ondersteunen door de Haarstylist en/of de Haarstylist allround. De Salonmanager zorgt ervoor dat het bedrijf goed bekendstaat, voert enquêtes/klanttevredenheidsonderzoeken uit en zorgt ervoor dat het klantenbestand groeit.

Resultaat van de uitvoering:

De Salonmanager communiceert het beleid intern, evalueert voortdurend en stelt het beleid waar nodig bij. De Salonmanager blijft continu kijken naar mogelijkheden voor het handhaven of vergroten van de eigen marktpositie.

Vakkennis en vaardigheden:

- onderscheidend vermogen (USP's) van het kappersbedrijf bepalen
- bedrijfsprofiel opstellen en huisstijl kiezen en implementeren
- kennis van en inzicht in marketing en PR
- passende communicatiemiddelen kiezen
- toepassen en analyseren van (sociale) media
- klantenkring opbouwen
- samenwerken met andere ondernemers
- marktontwikkelingen vertalen naar het eigen bedrijf en indien nodig bedrijfsdoelstellingen bijstellen
- kennis van methodiek(en) voor kwaliteitsverbetering

Werkproces 4 Koopt producten in en beheert de voorraad.

Procesbeschrijving van de Salonmanager:

De Salonmanager bepaalt het assortiment producten waarmee wordt gewerkt en dat aansluit bij het bedrijfsconcept. De Salonmanager onderhandelt met leveranciers en maakt onder andere

gunstige prijsafspraken, berekent de kostprijs van diensten en producten, bepaalt de winstmarge en stelt de tarieven en prijzen vast. De Salonmanager evalueert het inkoop- en verkoopbeleid periodiek en stelt indien nodig het beleid bij.

Resultaat van de uitvoering:

Een prijslijst en een passend plan voor de inrichting van het bedrijf, de voorraad en het assortiment.

Vakkennis en vaardigheden:

- sturen op leveringsbeschikbaarheid en leveringsbetrouwbaarheid
- uitgebreide product- en materiaalkennis
- assortiment bepalen dat aansluit bij het bedrijfsconcept
- maken van kosten-/batenanalyse van voorraadbeheer en diensten
- tarieven en prijzen vaststellen
- inkoop- en verkoopbeleid evalueren en indien nodig beleid bijstellen
- onderhandelen met leveranciers

8.3 Kerntaak 8 Vertaalt trends en ontwikkelingen naar het eigen kappersbedrijf.

Werkprocessen:

- 1 Vertaalt trends en ontwikkelingen naar het eigen kappersbedrijf.

Werkproces 1 Vertaalt trends en ontwikkelingen naar het eigen kappersbedrijf.
<p><i>Procesbeschrijving van de Salonmanager:</i></p> <p>De Salonmanager vertaalt actuele trends en ontwikkelingen naar een haarmodelijn voor het eigen kappersbedrijf. Daarvoor houdt de Salonmanager voortdurend bij hoe de vaktechnische en modische ontwikkelingen in de kappersbranche zijn en welke trends en ontwikkelingen te verwachten zijn. Dit doet de Salonmanager door onder andere vakliteratuur te lezen, vakbeurzen te bezoeken, trainingen bij leveranciers, binnen- en buitenlandse (haar)modeprogramma's te volgen en bijeenkomsten met betrekking tot haarmodelijnen in binnen- en buitenland te bezoeken.</p> <p>De Salonmanager begint met het formuleren van de uitgangspunten zoals thema's, onderwerpen, vormen en soorten kapsels, kleuren, omvormingen en te gebruiken materialen. Daarbij houdt de Salonmanager rekening met vaktechniek, vervaardigingswijze, behandelingsduur en kosten van de te ontwikkelen kapsels. Daarnaast zorgt de salonmanager ervoor dat de haarmodelijn past bij de doelgroep(en) van het kappersbedrijf. Bij de ontwikkeling van de haarmodelijn vraagt de Salonmanager ook input van de medewerkers.</p> <p>De Salonmanager werkt de nieuwe haarmodelijn verder uit in kapsels, instructies en trainingen, zodat de medewerkers in staat zijn de nieuwe kapsels/trends uit te voeren. Daarnaast zorgt de Salonmanager voor passende (online) marketing om de haarmodelijn onder de aandacht te brengen bij klanten.</p>
<p><i>Resultaat van de uitvoering:</i></p> <p>Een eigen ontwikkelde haarmodelijn die aansluit bij het kappersbedrijf en de verschillende doelgroepen van het bedrijf. De noodzakelijke vaktechnische instructies voor de medewerkers zijn voorbereid en via een training uitgevoerd. De marketing naar klanten is verzorgd.</p>
<p><i>Vakkennis en vaardigheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • kennis van trends en ontwikkelingen • kennis van doelgroep, klantbehoefte en klantwensen • trends en ontwikkelingen vertalen naar een haarmodelijn voor het eigen kappersbedrijf • verzorgen van interne trainingen • houdt zich aan geldende wet- en regelgeving

9 Beroepscompetenties voor de kappersbranche

De beroepscompetenties zijn nodig om de kerntaken van het beroep kapper uit te kunnen voeren. De beheersingscriteria zijn toegevoegd om het gewenste gedrag, dat bij de uitvoering van een kerntaak vereist wordt, aan te geven.

Het is natuurlijk niet zo dat elk gedragscriterium bij elke kerntaak voorkomt. Dat is afhankelijk van de kerntaak en de context waarin deze wordt uitgevoerd. Vele gedragscriteria behoren tot de basisberoepshouding die van elke beroepsbeoefenaar in het kappersbedrijf wordt verlangd.

	Beroepscompetentie	Haarstylist	Haarstylist allround	Salon- manager
1	vakdeskundigheid toepassen	x	x	x
2	veilig en hygiëne-, kosten-, arbo- en milieubewust werken	x	x	x
3	werkzaamheden plannen en organiseren	x	x	x
4	analyse uitvoeren	x	x	x
5	materialen en middelen inzetten	x	x	x
6	communiceren tijdens de werkzaamheden	x	x	x
7	samenwerken	x	x	x
8	zorg dragen voor kwaliteit	x	x	x
9	werken aan de eigen ontwikkeling	x	x	x
10	omgaan met veranderingen	x	x	x
11	klantgericht handelen	x	x	x
12	gegevens registreren en rapporteren	x	x	x
13	instructies en procedures opvolgen	x	x	x
14	ondernemend en commercieel handelen	x	x	x
15	relaties bouwen en netwerken	x	x	x
16	collega's begeleiden	x	x	x
17	collega's aansturen			x
18	creëren			x

Beroepscompetentie 1	Vakdeskundigheid toepassen De kapper is in staat om op adequate wijze de eigen vakdeskundigheid toe te passen bij het uitvoeren van de behandelingen.	Haarstylist	Haarstylist allround	Salon-manager
Beheersingscriteria	Laat in de uitvoering van het werk zien te beschikken over de relevante vakkennis, vaktechnische vaardigheden en beroepshouding.	x	x	x
	Gebruikt de kennis, vaktechnische vaardigheden en beroepshouding om problemen op te lossen en te voorkomen.	x	x	x
	Toont de voor het vak essentiële manuele vermogens: bedreven en accuraat werken met handen en vingers.	x	x	x
	Draagt de eigen expertise op begrijpelijke wijze over aan anderen.	x	x	x
	Toont in de beroepspraktijk aan hoe de zaken moeten worden aangepakt.	x	x	x
	Beantwoordt vragen ten aanzien van het vak adequaat en op een begrijpelijke wijze.	x	x	x
	Houdt de deskundigheid op peil door het volgen van trainingen en cursussen.	x	x	x

Beroepscompetentie 2	Veilig en hygiëne-, kosten-, arbo- en milieubewust werken De kapper is in staat om op adequate wijze volgens voorschriften voor veiligheid, kosten, hygiëne, milieu en arbo te werken zodat het werk verantwoord wordt uitgevoerd.	Haarstylist	Haarstylist allround	Salon-manager
Beheersingscriteria	Reageert alert en actief op (het ontstaan van) onveilige situaties.	x	x	x
	Handelt adequaat in noodsituaties.	x	x	x
	Gaat efficiënt en bewust om met materiaal/grondstoffen.	x	x	x
	Houdt de werkplek overzichtelijk en schoon.	x	x	x
	Gebruikt materialen, gereedschappen en persoonlijke beschermingsmiddelen op de juiste wijze.	x	x	x
	Voert restmateriaal af volgens voorschriften.	x	x	x
	Voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van voorschriften op het gebied van veiligheid, arbeidsomstandigheden, duurzaamheid en milieu.	x	x	x
	Wijst anderen op risico's van onveilige situaties.	x	x	x
	Spreekt collega's aan op onveilig en/of niet-milieubewust gedrag.	x	x	x
	Werkt kostenbewust.	x	x	x
	Doet suggesties voor verbetering bij de verantwoordelijke persoon.	x	x	x
	Neemt maatregelen bij niet-milieubewust of onveilig handelen.			x
	Voert verbeteringen door.			x

Beroepscompetentie 3	Werkzaamheden plannen en organiseren De kapper is in staat om op adequate wijze werkzaamheden te plannen en te organiseren.	Haarstylist	Haarstylist allround	Salon-manager
Beheersingscriteria	Verzamelt en interpreteert relevante informatie.	x	x	x
	Gebruikt relevante informatie zoals instructies en werkopdracht.	x	x	x
	Plant en organiseert de eigen werkzaamheden.	x	x	x
	Verzamelt de juiste materialen, gereedschappen en hulpmiddelen.	x	x	x
	Maakt materialen, gereedschappen en apparatuur klaar voor gebruik.	x	x	x
	Stelt duidelijke doelen.			x
	Stelt prioriteiten.			x
	Schakelt indien nodig leidinggevende of collega's in.	x	x	x
	Stelt de middelen en mensen vast die nodig zijn voor de werkuitleiding.	x	x	x
	Plant en organiseert de werkzaamheden van collega's.			x
	Bewaakt de voortgang van de uitvoering van het werk.	x	x	x

Beroepscompetentie 4	Analyse uitvoeren De kapper is in staat op adequate wijze een analyse van haar en hoofdhuid uit te voeren.	Haarstylist	Haarstylist allround	Salon-manager
Beheersingscriteria	Neemt de klantenkaart door, let speciaal op (eerder gesignaleerde) bijzonderheden.	x	x	x
	Stelt gerichte vragen om relevante informatie te achterhalen, luistert aandachtig naar de klant en vraagt goed door.	x	x	x
	Onderzoekt het haar en de hoofdhuid nauwkeurig, let speciaal op structuur van het haar, conditie van het haar en de hoofdhuid, kleur, groei, valling en dergelijke	x	x	x
	Interpreteert de resultaten van de haar- en hoofdhuidanalyse.	x	x	x
	Informeert de klant op beknopte en heldere wijze over de resultaten van de haar- en hoofdhuidanalyse.	x	x	x
	Legt de resultaten van de haar- en hoofdhuidanalyse en de conclusies vast op de voorgeschreven wijze.	x	x	x

Beroepscompetentie 5	Materialen en middelen inzetten De kapper is in staat om op adequate wijze materialen en middelen in te zetten ten behoeve van de haarbehandeling.	Haarstylist	Haarstylist allround	Salon-manager
Beheersingscriteria	Kiest de juiste materialen en middelen om de werkzaamheden uit te voeren.	x	x	x
	Past de gebruiksmogelijkheden en middelen toe bij de behandelingen.	x	x	x
	Maakt verantwoord gebruik van materialen en middelen.	x	x	x
	Gaat efficiënt om met materialen en middelen.	x	x	x
	Onderhoudt materialen en middelen volgens de bedrijfsnormen.	x	x	x
	Maakt geen oneigenlijk gebruik van materialen en middelen.	x	x	x
	Bergt materialen en middelen schoongemaakt en veilig op.	x	x	x

Beroepscompetentie 6	Communiceren tijdens werkzaamheden De kapper is in staat op adequate wijze met collega's, leidinggevende en klanten te communiceren tijdens de werkzaamheden.	Haarstylist	Haarstylist allround	Salon-manager
Beheersingscriteria	Hanteert de omgangsvormen van het kappersbedrijf.	x	x	x
	Past zich aan de bedrijfscultuur aan.	x	x	x
	Draagt bij aan een goede bedrijfscultuur.	x	x	x
	Maakt werkafspraken met collega's en leidinggevende.	x	x	x
	Komt gemaakte werkafspraken na of informeert tijdig dat dit niet lukt.	x	x	x
	Luistert aandachtig en toont geduld.	x	x	x
	Vraagt naar noodzakelijke informatie.	x	x	x
	Vraagt zo nodig door als het niet duidelijk is.	x	x	x
	Vraagt een collega of leidinggevende om hulp indien nodig.	x	x	x
	Brenkt een boodschap kort en duidelijk over.	x	x	x
	Legt een probleem op duidelijke wijze voor aan een collega of leidinggevende.	x	x	x
	Neemt actief deel aan de werkbeprekingen.	x	x	x
	Communiqueert mondeling in duidelijk Nederlands.	x	x	x
	Communiqueert schriftelijk in duidelijk Nederlands.	x	x	x
	Communiqueert mondeling in duidelijk Engels.		x	x
	Gaaf in goede harmonie om met collega's en leidinggevende.	x	x	x
	Draagt bij aan een positieve werksfeer.	x	x	x
	Toont interesse in het werk van anderen.	x	x	x
	Zit de werkbeprekingen voor.			x

Beroepscompetentie 7	Samenwerken De kapper is in staat om op adequate wijze samen te werken met collega's binnen het team.	Haarstylist	Haarstylist allround	Salon-manager
Beheersingscriteria	Houdt zich aan de gemaakte afspraken.	x	x	x
	Houdt rekening met verschillen tussen medewerkers en hun manier van werken.	x	x	x
	Geeft feedback aan collega's.	x	x	x
	Gaat constructief om met feedback van leidinggevende of collega's.	x	x	x
	Vraagt leidinggevende of collega's om hulp indien nodig	x	x	x
	Toont zich gemotiveerd.	x	x	x
	Handelt flexibel in de uitvoering van taken.	x	x	x
	Stimuleert de samenwerking.	x	x	x
	Behandelt alle collega's gelijkwaardig.	x	x	x
	Deelt relevante informatie met collega's en leidinggevende.	x	x	x
	Spreekt collega's aan op hun verantwoordelijkheid.	x	x	x
	Motiveert en stimuleert collega's.	x	x	x
	Werkt samen met adviseurs en andere ondernemers.			x

Beroepscompetentie 8	Zorg dragen voor kwaliteit De kapper is in staat om op adequate wijze zorg te dragen voor de kwaliteit van de haarbehandelingen.	Haarstylist	Haarstylist allround	Salon-manager
Beheersingscriteria	Bepaalt de normen voor kwaliteit.			x
	Voert de behandelingen uit zoals de normen van het bedrijf voorschrijven.	x	x	x
	Gebruikt de voorgeschreven persoonlijke beschermingsmiddelen.	x	x	x
	Signaleert afwijkingen en neemt maatregelen.	x	x	x
	Spreekt collega's aan op niet-kwaliteitsbewust handelen.	x	x	x
	Controleert het (eigen) werk tijdens en na afloop van de behandeling.	x	x	x
	Controleert het werk van anderen tijdens en na afloop van de behandeling.	x	x	x
	Ondersteunt collega's bij het oplossen van kwaliteitsproblemen.	x	x	x
	Evalueert het werkproces en voert verbetervoorstellen door.			x

Beroepscompetentie 9	Werken aan eigen ontwikkeling De kapper is in staat om op adequate wijze te werken aan de eigen vaktechnische en persoonlijke ontwikkeling.	Haarstylist	Haarstylist allround	Salon-manager
Beheersingscriteria	Brengt (met de leidinggevende) verbeterpunten in kaart.	x	x	x
	Bepaalt (met de leidinggevende) welke vakkennis en vaardigheden verder moeten worden ontwikkeld.	x	x	x
	Bepaalt (met de leidinggevende) welke activiteiten daartoe moeten worden ondernomen.	x	x	x
	Onderneemt de (met de leidinggevende afgesproken) activiteiten.	x	x	x
	Past (in overleg met de leidinggevende) nieuwe werkwijzen toe.	x	x	x
	Raadpleegt documentatie.	x	x	x
	Volgt ontwikkelingen in het vakgebied.	x	x	x
	Bezoekt vakbeurzen.	x	x	x
	Volgt trainingen en/of cursussen, zowel intern als extern.	x	x	x
	Stelt zich open voor persoonlijke ontwikkeling en handelt hiernaar.	x	x	x
	Informeert regelmatig naar en staat open voor nieuwe ontwikkelingen.	x	x	x
	Stimuleert collega's zich voortdurend te ontwikkelen.	x	x	x

Beroepscompetentie 10	Omgaan met veranderingen De kapper is in staat om op adequate wijze om te gaan met veranderingen.	Haarstylist	Haarstylist allround	Salon-manager
Beheersingscriteria	Houdt zich op de hoogte van veranderingen in de haarbehandelingen.	x	x	x
	Volgt nieuwe ontwikkelingen op vaktechnisch gebied.	x	x	x
	Werkt (indien nodig) op verschillende locaties.	x	x	x
	Past zich aan veranderende omstandigheden aan.	x	x	x
	Neemt het initiatief om nieuwe ontwikkelingen te volgen.	x	x	x
	Draagt bij aan vernieuwing en verbetering.	x	x	x
	Levert een actieve bijdrage aan het invoeren van veranderingen en vernieuwingen.	x	x	x

Beroepscompetentie 11	Klantgericht handelen De kapper is in staat om op adequate wijze klantgericht te handelen.	Haarstylist	Haarstylist allround	Salon-manager
Beheersingscriteria	Is representatief, afgestemd op de klanten van het kappersbedrijf.	x	x	x
	Inventariseert de wensen en behoeften van de klant.	x	x	x
	Toont een geïnteresseerde houding en luistert actief.	x	x	x
	Herkent (on)uitgesproken wensen en behoeften van de klant.	x	x	x
	Vertaalt de wens(en) van de klant in relatie tot de mogelijkheden.	x	x	x
	Geeft duidelijk aan wat kan en wat niet kan.	x	x	x
	Informeert de klant over de behandeling.	x	x	x
	Verwijst zo nodig door naar (gespecialiseerde) collega's.	x	x	x
	Geeft advies als daarom gevraagd wordt.	x	x	x
	Denkt mee, geeft ook ongevraagd advies.	x	x	x
	Beperkt hinder ten gevolge van de behandeling tot een minimum.	x	x	x
	Vraagt aan de klant of alles naar wens (verlopen) is.	x	x	x
	Voorkomt aanleidingen voor klachten zoveel mogelijk.	x	x	x
	Neemt elke klacht serieus en zorgt dat de klacht wordt afgehandeld.	x	x	x
	Stemt de manier van communiceren af op de klant.	x	x	x
	Komt afspraken na of informeert de klant tijdig als dit niet lukt.	x	x	x

Beroepscompetentie 12	Gegevens registreren en rapporteren De kapper is in staat om op adequate wijze gegevens te registreren en te rapporteren.	Haarstylist	Haarstylist allround	Salon-manager
Beheersingscriteria	Legt relevante gegevens vast in de daarvoor van toepassing zijnde documenten of bestanden.	x	x	x
	Geeft duidelijke, complete en relevante informatie.	x	x	x
	Registreert nauwkeurig volgens voorschriften.	x	x	x
	Rapporteert gegevens en bevindingen schriftelijk aan (leidinggevende,) collega's en/of andere betrokkenen.	x	x	x
	Rapporteert gegevens en bevindingen mondeling aan (leidinggevende,) collega's en/of andere betrokkenen.	x	x	x

Beroepscompetentie 13	Instructies en procedures opvolgen De kapper is in staat om op adequate wijze instructies en procedures op te volgen.	Haarstylist	Haarstylist allround	Salon-manager
Beheersingscriteria	Werkt mee aan relevante verzoeken van collega's en leidinggevende.	x	x	x
	Toont bereidheid om adviezen op te volgen.	x	x	x
	Gebruikt door het bedrijf goedgekeurde instructies en procedures.	x	x	x
	Komt altijd stipt op tijd of laat weten als dat niet lukt.	x	x	x
	Houdt zich aan de afgesproken planning.	x	x	x
	Toont een professionele beroepshouding.	x	x	x
	Toont zich punctueel en werkt ordelijk.	x	x	x
	Coördineert en bewaakt de werkuitvoering van collega's.	x	x	x
	Werkt conform de veiligheidsvoorschriften van het bedrijf.	x	x	x
	Past de wettelijke richtlijnen toe die gelden voor de persoonlijke veiligheid en de veiligheid van medewerkers/anderen.	x	x	x
	Informeert collega's over de wettelijke richtlijnen die invloed hebben op de uitvoering van de werkzaamheden.			x

Beroepscompetentie 14	Ondernemend en commercieel handelen De kapper is in staat om op adequate wijze ondernemend en commercieel te handelen.	Haarstylist	Haarstylist allround	Salon-manager
Beheersingscriteria	Past verschillende verkooptechnieken toe, afhankelijk van de situatie.	x	x	x
	Besteedt tijd aan trends en marktontwikkelingen die invloed hebben op het kappersbedrijf.	x	x	x
	Grijpt zakelijke kansen aan om nieuwe initiatieven te starten.			x
	Volgt de markt actief waarin het kappersbedrijf zaken doet.			x
	Maakt collega's attent op nieuwe mogelijkheden, kansen en bedreigingen.			x
	Presenteert het bedrijf en de producten/diensten aan klanten.	x	x	x
	Past zich aan de belevingswereld van de klant aan (onder meer in woordkeus, voorkomen en gedrag).	x	x	x
	Ondersteunt de inkoop van handmateriaal op basis van materiaalkennis en kennis van prijzen.	x	x	
	Gaat efficiënt om met tijd en materialen en bekijkt of de planning moet worden aangepast.	x	x	x
	Koopt handmaterialen in op basis van materiaalkennis en kennis van prijzen.			x
	Koopt verbruiksmaterialen in op basis van materiaalkennis en kennis van prijzen.			x
	Maakt voorcalculaties en stelt de prijzen vast.			x
	Onderzoekt en vergelijkt prijzen die de concurrentie hanteert.			x
	Maakt nacalculaties op basis van bestede uren en gebruikte materialen.			x

Beroepscompetentie 15	Relaties bouwen en netwerken De kapper is in staat om op adequate wijze relaties te bouwen en netwerken te onderhouden.	Haarstylist	Haarstylist allround	Salon-manager
Beheersingscriteria	Legt actief contact met collega's binnen het kappersbedrijf.	x	x	x
	Investeert in het opbouwen van een goede werkrelatie met collega's, leidinggevende en klanten.	x	x	x
	Gaat gemakkelijk om met mensen van verschillende niveaus.	x	x	x
	Luistert actief naar de wensen/behoefte van de klanten.	x	x	x
	Past zich aan het verwachtingspatroon van de klanten aan.	x	x	x
	Onderneemt acties om ergernis of frustratie bij klanten te voorkomen en/of te verminderen.	x	x	x
	Pakt onenigheid tactvol aan.	x	x	x
	Stelt gerichte vragen over de wensen/behoefte.	x	x	x
	Maakt gebruik van relevante communicatiemiddelen.	x	x	x
	Gaat actief te werk bij het uitbreiden en onderhouden van het netwerk.			x
	Bezoekt bijeenkomsten om contacten met bestaande en nieuwe relaties te leggen.			x

Beroepscompetentie 16	Collega's begeleiden De kapper is in staat om op adequate wijze collega's te begeleiden zodat zij hun werkzaamheden optimaal kunnen uitvoeren.	Haarstylist	Haarstylist allround	Salon- manager
Beheersingscriteria	Zorgt voor een goede introductie van nieuwe collega's.	x	x	x
	Bereidt instructies voor.	x	x	x
	Draagt vakdeskundigheid op een begrijpelijke wijze over.	x	x	x
	Sluit bij het geven van instructie aan bij de kennis en ervaring van collega's.	x	x	x
	Demonstreert hoe vakhandelingen het beste kunnen worden uitgevoerd.	x	x	x
	Geeft collega's de ruimte om vragen te stellen en controleert of collega's de uitleg begrijpen.	x	x	x
	Observeert collega's bij het uitvoeren van de geïnstrueerde vakhandeling.	x	x	x
	Geeft collega's heldere, eerlijke en constructieve feedback op door hen uitgevoerde vakhandelingen.	x	x	x
	Stimuleert en motiveert collega's.	x	x	x
	Gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke gegevens.	x	x	x
	Stemt de begeleiding af op de wensen en behoeften van collega's in relatie tot de doelen van het bedrijf.	x	x	x
	Houdt rekening met de situatie van de individuele medewerker.	x	x	x
	Voert gesprekken met collega's die hij begeleidt.	x	x	x
	Let op non-verbale communicatie.	x	x	x
	Onderneemt actie als de situatie daarom vraagt.	x	x	x
	Evalueert het verloop van de begeleiding.	x	x	x

Beroepscompetentie 17	Collega's aansturen De kapper is in staat om op adequate wijze het werkproces en medewerkers aan te sturen, zodat dit optimaal verloopt	Haarstylist	Haarstylist allround	Salon- manager
Beheersingscriteria	Definieert opdrachten voor medewerkers.			x
	Houdt bij de verdeling van het werk rekening met de kwaliteiten van de medewerkers.			x
	Maakt planningen en voortgangs- en eindrapportages.			x
	Bepaalt de werkwijze van de vakhandelingen.			x
	Bewaakt de voortgang van de werkzaamheden en stelt prioriteiten.			x
	Voorziet medewerkers van de noodzakelijke informatie.			x
	Geeft duidelijk aan wat er van medewerkers wordt verwacht.			x
	Spreekt medewerkers aan op hun verantwoordelijkheid.			x
	Betrekt medewerkers bij de organisatie van het werkproces.			x
	Signaleert spanningen en handelt ernaar.			x
	Maakt problemen bespreekbaar en zoekt naar oplossingen.			x
	Creëert werkomstandigheden met optimaal functionerende medewerkers.			x
	Houdt bij de omgang rekening met verschillen tussen medewerkers.			x
	Administreert zaken met betrekking tot personeel (verlof, ziekte).			x

Beroepscompetentie 18	Creëren De kapper is in staat om op adequate wijze een concept creatief en vaktechnisch te ontwikkelen.	Haarstylist	Haarstylist allround	Salon-manager
Beheersingscriteria	Zoekt relevante informatie.			x
	Inventariseert mogelijkheden en beperkingen.			x
	Reageert positief op voorstellen van anderen.			x
	Maakt een ontwerp met voorbeelden.			x
	Stelt instructies op.			x
	Verzorgt trainingen.			x
	Werkt samen met externen.			x
	Verzorgt de presentatie van het concept.			x
	Zet diverse middelen in om het concept bekend te maken.			x

Bijlage: Definiëring haartypen 1, 2, 3 en 4 (zie pagina 21)

Haartypen 1, 2, 3 en 4:

- Type 1 haar: steil haar of met een slag, valling 0 graden uit de huid.
- Type 2 haar: haar met grote losse 'S'-golven, valling van 0 tot 30 graden uit de huid.
- Type 3 haar: haar met zichtbaar krulpatroon, valling van 45 graden uit de huid, variërend van 'S'-krul tot en met spiraalkrul
- Type 4 haar: haar met zeer sterke krullen met een 'S'- of 'Z'-patroon, valling van 90 graden uit de huid. Type 4 haar valt onder de verzorging en behandeling van Black & Mixed hair en valt buiten het domein van het BCP Kapper; voor Black en Mixed hair wordt verwezen naar het BCP Black & Mixed Hair.