

BEROEPSKWALIFICATIE (0224) Masseur



1. Globaal

1.1 TITEL

Masseur

Deze benaming wordt gebruikt in de Competent-fiche 'Schoonheidsspecialist' (m/v) D120801.

1.2 DEFINITIE

Het masseren van het lichaam en het adviseren over een goede verzorging van het lichaam en over massageproducten teneinde het uiterlijk en het welzijn van de mens in stand te houden of mooier/beter te maken.

1.3 NIVEAU

3

1.4 JAAR VAN ERKENNING

2016

2. Activiteiten

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Basisactiviteiten

- Werkt met oog voor welzijn, veiligheid, kwaliteit en milieu (co 01719)
 - Reageert gepast op vastgestelde problemen of gevaar
 - Draagt bij aan (de uitvoering van) het preventiebeleid op de werkvloer
 - Werkt conform de voorschriften m.b.t. veiligheid, hygiëne, gezondheid en milieu
 - Gebruikt persoonlijke beschermingsmiddelen
 - Houdt rekening met de gebruiksaanwijzingen van producten en apparatuur
 - Werkt ergonomisch, ecologisch en economisch
- Werkt samen met leidinggevende(n), collega's, medewerkers en/of stagiaires (co 01720)
 - Communiceert en werkt samen met leidinggevende(n), collega's, medewerkers en/of stagiaires
 - Gaat discreet om met informatie over de klanten conform de wet op de privacy
 - Beoordeelt welke informatie moet doorgegeven worden en wisselt deze uit met leidinggevende(n), collega's, medewerkers en/of stagiaires
 - Volgt de regels van het instituut en de richtlijnen van leidinggevende(n) op
- Legt een afspraak vast met de klant (co 01721)
 - Staat de klant te woord aan de telefoon of aan de receptie
 - Schat de tijdsduur van de gewenste massage in
 - Maakt een afspraak met de klant en legt deze vast in de agenda
 - Gebruikt informatie- en communicatietechnologie
- Verwelkomt de klant, stelt de wensen vast en adviseert over de producten en massagetechnieken (D120801 Id17964-c)
 - Maakt contact met de klant bij het betreden van de zaak
 - Stelt vragen over de wens van de klant
 - Luistert naar de wens en de eerdere ervaringen van de klant
 - Geeft informatie over de verschillende massagetechnieken en producten
 - Raadpleegt de klantenfiche of maakt een klantenfiche aan
- Stelt producten en massagetechnieken voor en bepaalt een massage voor de klant (D120801 Id3527-c)
 - Stelt de kenmerken en toestand van de huid en de lichaamshouding van de klant vast (visueel, test,...)
 - Stelt vragen over de gezondheidstoestand van de klant (medicijngebruik, aandoeningen, functioneren bewegingsapparaat,...)
 - Raadt de klant een massage aan of af
 - Wijst de klant door voor medisch advies bij het bereiken van de beroepsgrens
 - Bepaalt samen met de klant de prioriteiten in de massage
 - Stelt een behandelplan op en geeft een prijsindicatie
- Maakt de huid schoon en bereidt ze voor op de massage (D120801 Id16260-c)
 - Zet de apparatuur en de producten klaar
 - Installeert de klant comfortabel
 - Voorziet de klant van beschermingsmateriaal
 - Reinigt en/of desinfecteert waar nodig de huid voor de massage
- Toont technieken aan de klant en legt deze uit (D120801 Id24004-c)
 - Verklaart de technieken aan de klant en legt deze uit in een begrijpbare taal
 - Toont de uitvoering en geeft hierbij uitleg in een begrijpbare taal

- Geeft informatie over apparatuur, producten en massagetechnieken
- Geeft advies over het thuis voortzetten van bepaalde handelingen
- Adviseert de klant, promoot en verkoopt massages en producten (D120801 Id20482-c)
 - Volgt de evoluties/trends in het vakgebied op
 - Stelt massagetechnieken en producten volgens bepaalde thema's en verkoopsdoelstellingen voor
 - Plaatst brochures en reclame op een zichtbare plaats voor de klant
 - Wijst de klant op (nieuwe) massagetechnieken en producten volgens het klantenprofiel en adviseert de klant hierbij
 - Overtuigt de klant van de meerwaarde van massagetechnieken en producten en stimuleert de klant tot aankoop
 - Informeert de klant over prijzen, kortingen, speciale acties,...
- Evalueert de massage (D120801 Id30705-c)
 - Gaat het resultaat van de massage na
 - Vraagt aan de klant of alles naar wens is en of de massage aan de verwachtingen voldoet
 - Stelt indien nodig het behandelplan bij voor een volgend bezoek
- Ontvangt het bedrag van een verkoop en houdt klantenfiches bij (D120801 Id21227-c)
 - Bedient de kassa en/of het registratiesysteem
 - Overloopt en rekent de massage en/of producten af met de klant
 - Vult de klantenfiche aan
 - Geeft de klant advies in functie van een volgend bezoek
 - Legt een nieuwe afspraak vast
 - Neemt beleefd afscheid van de klant
- Maakt apparatuur en hulpstukken schoon en ruimt de cabine, de werktafel,... op (D120801 Id16106-c)
 - Stemt de techniek, de apparatuur en de producten af op de opdracht (reinigen, ontsmetten,...)
 - Sorteert, stockeert en verwijdert afval en restproducten volgens de richtlijnen
 - Ruimt de behandelingsruimte op na elke massage, reinigt en/of ontsmet deze
 - Reinigt de gebruikte apparatuur en ontsmet
- Volgt de voorraad op, stelt tekorten vast, maakt en ontvangt bestellingen (D120801 Id18152-c)
 - Houdt voorraadfiches bij (handmatig en/of op de computer)
 - Controleert en vult rekken en producten aan volgens de opslagregels
 - Verricht inventarissen
 - Houdt gegevens bij over het verbruik van cabineproducten
 - Berekent de hoeveelheid producten voor de bestelling
 - Meldt tekorten en de vervaldatum van producten aan de verantwoordelijke
 - Geeft een bestelling door aan de bedrijfsleider of realiseert een bestelling van verbruiksgoederen volgens de geldende regels van het instituut
 - Neemt een levering in ontvangst en controleert de overeenkomst tussen de levering, leveringsbon en factuur

Specifieke activiteiten

- Voert een drainerende, relaxerende, verstevigende, stimulerende, ... massage uit van het lichaam (D120801 Id22820-c/23330-c)

- Kiest en stemt de technieken, de apparatuur en de producten af op de opdracht en huidanalyse
- Past indien nodig de technieken, de apparatuur en de producten in de loop van de massage aan
- Bereidt de apparatuur en de producten voor
- Dekt de niet te masseren lichaamsdelen discreet toe
- Stelt zich discreet op bij het masseren in de buurt van intieme lichaamszones
- Observeert de klant tijdens de massage
- Gebruikt apparatuur en producten in de volgorde van de massage
- Brengt producten aan volgens de huidanalyse en de massage
- Volgt de dosering van de producten op
- Volgt de inwerktijd van de producten op
- Stelt de temperatuur en/of de tijd in, indien nodig

2.2 DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Basiskennis van pathologie van het lichaam
- Basiskennis van gezondheidsproblemen en medicijnen die gevolgen kunnen hebben bij het uitvoeren van een massage
- Basiskennis van gezonde voeding en het belang van lichaamsbeweging
- Basiskennis van gesproken Frans: de beroepsbeoefenaar beheerst courante woorden en de elementaire vakterminologie, kan klanten begrijpen en met eenvoudige zinnen informatie verschaffen
- Basiskennis van gesproken Engels: de beroepsbeoefenaar beheerst courante woorden en de elementaire vakterminologie, kan klanten begrijpen en met eenvoudige zinnen informatie verschaffen
- Basiskennis van ICT (kantoorsoftware)
- Basiskennis van milieubewust werken
- Basiskennis van presentatietechnieken van producten
- Basiskennis van klantenadministratie
- Basiskennis van voorraadbeheer
- Basiskennis van inventarisatietechnieken

- Kennis van bepaalde aspecten van de anatomie en fysiologie van het lichaam (lichaamsweefsel, beenderenweefsel, morfologie, skelet, gewrichten, spieren, lichaamscellen, bloedvatenstelsel, lymfestelsel, zenuwstelsel, organen en vitale functies)
- Kennis van E.H.B.O.
- Kennis van bepaalde aspecten van de huid (structuur, functie, ontwikkeling, natuurlijke beschermers, klieren en afscheiding, chemische samenstelling, evenwicht en ph-factoren, textuur, hydro-lipidenfilm, verouderings- en vernieuwingsproces, pigmentatieproces, huidtypes, huidreacties, meest voorkomende huidziektes, -afwijkingen en -onzuiverheden)
- Kennis van (de principes voor) huidanalyse
- Kennis van producten voor massage en relaxatie (o.a. soorten, samenstelling en werkzame stoffen, fysiologische en fysische eigenschappen, verpakkingen, bewaring, indicaties- en contra-indicaties, werking en effecten)

- Kennis van apparatuur voor massage en relaxatie (o.a. soorten, kenmerken, indicaties en contra-indicaties, werking en effecten)
- Kennis van reinigings- en ontsmettingsregels, -producten en -procedures (voor de huid)
- Kennis van behandelplannen
- Kennis van trends/evoluties in het vakgebied
- Kennis van esthetische en verzorgende regels
- Kennis van beschermingsmateriaal
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van kwaliteitsvolle dienstverlening (i.f.v. de klant)
- Kennis van ergonomie
- Kennis van hygiëne-, veiligheids- en gezondheidsrichtlijnen
- Kennis van preventiebeginselen
- Kennis van schoonmaak- en ontsmettingsprocedures, -apparatuur en -producten
- Kennis van tarieven en betaalmiddelen
- Kennis van deontologie
- Kennis van de grenzen van de eigen bevoegdheid
- Kennis van (commerciële) communicatietechnieken
- Kennis van advies- en verkooptechnieken

- Grondige kennis van massagetechnieken (o.a. soorten, kenmerken, indicaties en contra-indicaties, werking en effecten)

Cognitieve vaardigheden

- Het kunnen de klant te woord staan aan de telefoon of de receptie
- Het kunnen inschatten van de tijdsduur van de gewenste massage
- Het kunnen maken van een afspraak met de klant en deze vastleggen in de agenda
- Het kunnen gebruiken van informatie- en communicatietechnologie
- Het kunnen contact maken met de klant bij het betreden van de zaak
- Het kunnen stellen van vragen over en luisteren naar de wens en de eerdere ervaringen van de klant
- Het kunnen geven van informatie over de verschillende massagetechnieken, apparatuur en producten
- Het kunnen maken, raadplegen en aanvullen van een klantenfiche
- Het kunnen vaststellen van de kenmerken en toestand van de huid en de lichaamshouding van de klant (visueel, test,...)
- Het kunnen stellen van vragen over de gezondheidstoestand van de klant (medicijngebruik, aandoeningen, functioneren bewegingsapparaat...)
- Het kunnen samen met de klant bepalen van de prioriteiten in de massage
- Het kunnen opstellen van een behandelplan en geven van een prijsindicatie
- Het kunnen opvolgen van de evoluties/trends in het vakgebied
- Het kunnen bijdragen aan (de uitvoering van) het preventiebeleid op de werkvloer
- Het kunnen werken conform de voorschriften m.b.t. veiligheid, hygiëne, gezondheid en milieu
- Het kunnen rekening houden met de gebruiksaanwijzingen van producten en apparatuur
- Het kunnen ergonomisch, ecologisch en economisch werken
- Het kunnen communiceren en samenwerken met leidinggevende(n), collega's, medewerkers en/of stagiairs
- Het kunnen discreet omgaan met informatie over klanten conform de wet op de privacy

- Het kunnen opvolgen van de regels van het instituut en de richtlijnen van de leidinggevende(n)
- Het kunnen kiezen en afstemmen van de technieken, de apparatuur en/of de producten op de opdracht en de huidanalyse
- Het kunnen observeren van de klant tijdens de massage
- Het kunnen opvolgen van de dosering en inwerktijd van de producten
- Het kunnen zich discreet opstellen bij het masseren of ontharen in de buurt van intieme lichaamszones
- Het kunnen in een begrijpbare taal verklaren en uitleggen van technieken aan de klant
- Het kunnen geven van advies over het thuis voortzetten van bepaalde handelingen
- Het kunnen nagaan van het resultaat van de massage
- Het kunnen vragen aan de klant of alles naar wens is en of de massage aan de verwachtingen voldoet
- Het kunnen afstemmen van de techniek, de apparatuur en de producten op de opdracht (reinen, ontsmetten,...)
- Het kunnen sorteren, stockeren en verwijderen van afval en restproducten volgens de richtlijnen
- Het kunnen wijzen van de klant op (nieuwe) massagetechnieken en producten volgens het klantenprofiel en het kunnen adviseren van de klant hierbij
- Het kunnen overtuigen van de klant van de meerwaarde van massagetechnieken en producten en het kunnen stimuleren van de klant tot aankoop
- Het kunnen informeren van de klant over prijzen, kortingen, speciale acties,...
- Het kunnen overlopen en afrekenen van de massage en/of de producten met de klant
- Het kunnen geven van advies aan de klant in functie van een volgend bezoek
- Het kunnen vastleggen van een nieuwe afspraak
- Het kunnen beleefd afscheid nemen van de klant
- Het kunnen bijhouden van voorraadfiches (handmatig en/of op de computer)
- Het kunnen verrichten van inventarissen
- Het kunnen bijhouden van gegevens over het verbruik van cabineproducten
- Het kunnen berekenen van de hoeveelheid producten voor de bestelling
- Het kunnen melden van tekorten en de vervaldata van producten aan de verantwoordelijke
- Het kunnen doorgeven van de bestelling aan de bedrijfsleider of het kunnen realiseren van een bestelling van verbruiksgoederen volgens de geldende regels van het instituut
- Het kunnen in ontvangst nemen van een levering en het kunnen controleren van de overeenkomst tussen de levering, leveringsbon en factuur

Probleemoplossende vaardigheden

- Het kunnen gepast reageren op vastgestelde problemen of gevaar
- Het kunnen verantwoord kiezen tussen zelf een massage uitvoeren of de klant adviseren om een arts/kinesitherapeut te raadplegen
- Het kunnen aan- of afraden van een massage aan de klant rekening houdend met de gezondheidstoestand, de kenmerken en toestand van huid en de wens van de klant
- Het kunnen beoordelen welke informatie moet doorgegeven worden en deze kunnen uitwisselen met leidinggevende(n), collega's, medewerkers en/of stagiairs
- Het kunnen indien nodig in de loop van de massage aanpassen van de technieken, de apparatuur en/of de producten
- Het kunnen indien nodig bijstellen van het behandelplan voor een volgend bezoek

Motorische vaardigheden

- Het kunnen gebruiken van persoonlijke beschermingsmiddelen
- Het kunnen klaarzetten en voorbereiden van de apparatuur en de producten
- Het kunnen comfortabel installeren van de klant
- Het kunnen voorzien van de klant van beschermingsmateriaal
- Het kunnen waar nodig reinigen en/of desinfecteren van de huid in functie van de massage
- Het kunnen gebruiken van de apparatuur en de producten in de volgorde van de massage
- Het kunnen aanbrengen van de producten volgens de huidanalyse en de massage
- Het kunnen indien nodig instellen van de temperatuur en/of de tijd
- Het kunnen discreet toedekken van de niet te masseren lichaamsdelen
- Het kunnen tonen van de uitvoering van technieken aan de klant
- Het kunnen opruimen, reinigen en/of ontsmetten van de behandelingsruimte na elke massage
- Het kunnen reinigen en ontsmetten van de gebruikte apparatuur
- Het kunnen voorstellen van massagetechnieken en producten volgens bepaalde thema's en verkoopdoelstellingen
- Het kunnen plaatsen van brochures en reclame op een zichtbare plaats voor de klant
- Het kunnen bedienen van de kassa en/of het registratiesysteem
- Het kunnen controleren en aanvullen van rekken en producten volgens de opslagregels

Omgevingscontext

- Het beroep wordt uitgeoefend in een instituut, wellnesscentrum,... of op verplaatsing. De beroepsuitoefening varieert naargelang de vestiging/de organisatie en volgens bepaalde factoren.
- Het beroep wordt uitgeoefend (met variërende werktijden) tijdens de dag, zowel in de week als tijdens het weekend.
- De werkdruk is afhankelijk van de gemaakte afspraken.
- Het werk van de masseur varieert volgens de opdracht/de uit te voeren massage. Technieken en procedures zijn eerder gekend, maar dienen flexibel aangewend te worden (onverwachte situaties, prioriteiten stellen,...). Wel zijn de gebruikte producten, apparatuur en massagetechnieken aan evoluties en trends onderhevig.
- De werkopdrachten/massages verlopen volgens een tijdschema en behandelplan waaraan de masseur zich dient te houden en waarbij desgevallend maatregelen moeten genomen worden/prioriteiten moeten gesteld worden om de opdracht zo optimaal mogelijk binnen de beschikbare tijd te realiseren.
- Het dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen bij een aantal handelingen is verplicht, het dragen van handjuwelen is verboden.
- De uitoefening van het beroep vraagt de nodige leergierigheid, flexibiliteit, creativiteit en esthetische bekwaamheid: het bijblijven met de evoluties en trends, het kunnen voldoen aan de variërende wensen van de klant,...
- Het beroep kan alleen of in teamverband uitgeoefend worden.
- De beroepsuitoefening is gebonden aan reglementering inzake veiligheid, gezondheid, hygiëne, welzijn, milieu en vestiging.
- De masseur komt in contact met verschillende actoren (leidinggevende, collega's, medewerkers, stagiairs, klanten,...).

Handelingscontext

- Op een gepaste manier omgaan met verschillende soorten klanten (verschillende doel- en leeftijdsgroepen) met aandacht voor hun gezondheidstoestand, wensen en noden.
- Efficiënt, kwaliteitsvol en klantgericht handelen in alle omstandigheden.
- De masseur dient tijdens de gehele massage nauwgezet te werken en aandachtig te zijn voor verschillende elementen - waaronder de gezondheidstoestand van de klant, de wensen van de klant, de vereisten/kenmerken van de techniek, de apparatuur en de producten en de hygiëne- en veiligheidsregels - in functie van het welslagen van de massage en het garanderen van de veiligheid en het comfort van de klant. Een goed uitgevoerde massage is belangrijk voor het vertrouwen van de klant, voor zijn welzijn en functioneren (van het bewegingsapparaat).
- Permanent aandacht hebben voor de eigen beroepsgrens en gepast omgaan met het spanningsveld tussen de eigen beroepsmogelijkheden en de wensen van de klant.
- Voorzichtig en gepast omgaan met producten, apparatuur en situaties, rekening houdend met de geldende regels of voorschriften.
- Voortdurend aandacht hebben voor de preventie van of de bescherming tegen (beroeps)specifieke risico's (bij zichzelf en/of de klant) (langdurig rechtstaand of zittend werk, abnormale lichaamshouding tijdens massage, voortdurend werken met producten, in aanraking komen met aandoeningen van klanten,...).
- Op een constructieve en transparante manier informatie uitwisselen/communiceren met leidinggevende(n), collega's, medewerkers en/of stagiairs.
- Zorgvuldig, economisch en ecologisch omgaan met producten en apparatuur.

Autonomie

Is zelfstandig in

- het bepalen, voorbereiden, uitvoeren en controleren van massages
- het bijhouden van klantenfiches
- het adviseren van de klant over een goede verzorging en hygiëne van het lichaam
- het uitstallen, adviseren en verkopen van producten en massages
- het uitvoeren van voorraadbeheer

Is gebonden aan

- de geldende regels en procedures van het instituut
- veiligheids-, hygiëne-, gezondheids- en milieureglementering
- de eigen beroepsgrens
- de wet op de privacy betreffende het doorgeven van informatie over de klanten
- de gezondheidssituatie, de vraag en wensen van de klant en de haalbaarheid van de massage

Doet beroep op

- de leidinggevende bij moeilijk in te schatten situaties (vb. bereiken van de beroepsgrens), problemen, gevaar en voor het verkrijgen van de werkopdracht
- het team/collega's in geval er nood is aan advies, feedback of voor ondersteuning (van activiteiten)
- externen voor informatie en advies

Verantwoordelijkheid

- Het vastleggen van een afspraak met de klant
- Het verwelkomen van de klant, het vaststellen van de wensen van de klant en het adviseren over de producten en massagetechnieken
- Het voorstellen van producten en massagetechnieken en het bepalen van een massage voor de klant
- Het werken met oog voor welzijn, veiligheid, kwaliteit en milieu
- Het samenwerken met leidinggevende(n), collega's, medewerkers en/of stagiaires
- Het schoonmaken en voorbereiden van de huid op de massage
- Het uitvoeren van een drainerende, relaxerende, verstevigende, stimulerende,... massage (van het lichaam)
- Het tonen en uitleggen van technieken aan de klant
- Het adviseren, promoten en verkopen van massages en producten aan de klant
- Het evalueren van de massage
- Het schoonmaken van apparatuur en hulpstukken en het opruimen van de cabine, werktafel,...
- Het ontvangen van het bedrag en het bijhouden van klantenfiches
- Het opvolgen van de voorraad, het vaststellen van tekorten, het maken en ontvangen van bestellingen

2.3 ATTESTEN

Geen attesten vereist.