



“ CLIENTS HEUREUX ”

2 JOURS

Horaires : 09h00 – 12h30 / 13h30 – 17h00

Effectif maxi. : 14 personnes

N° d'agrément : 938 303 69 083

Public concerné :

CE STAGE EST DESTINE A TOUTES LES PERSONNES EN CONTACT AVEC LE CLIENT EN SALON DE COIFFURE ET LA STRATEGIE COMMUNICATION ENVERS LE B TO C.

Objectifs pédagogiques de ce stage :

CREER LES REGLES DU JEU DANS LE SALON DE COIFFURE
ANALYSER LE COMPORTEMENT DES FEMMES QUI FREQUENTENT LES SALONS DE COIFFURES
OFFREZ DES AVANTAGES SIMPLES, CLAIRS ET GENEREUX. MODIFIER VOTRE CARTE FIDELITE DE 1977.
IMPLIQUER LES COLLABORATEURS AUX OBJECTIFS.
L'EXCELLENCE DANS LE SERVICE SUR LE PLAN COLLECTIF ET INDIVIDUEL.
FINANCEZ VOTRE PROGRAMME DE FAÇON FUTEE.
CREER DES SERVICES RAPIDE ET LUDIQUE EN COIFFURE ADAPTES A VOTRE CLIENTELE.

Prérequis :

2 ans minimum d'expérience dans la coiffure

Responsable des formations : Stéphane AUGER

Programme du stage : Ce stage se déroulera en 1 module de 2 jours, 14 heures soit 7h / jours.

Méthodes pédagogiques / Matériel utilisé :

PowerPoint, Vidéo Projecteurs, Paper Board. La pédagogie est basée sur la pratique des participants sous la forme de mises en situation, de jeux de rôles, d'exercices et d'entraînements.

Les moyens d'évaluations mis en œuvre et suivi

Une évaluation est effectuée à l'issue de la formation par chaque stagiaire. Nous pourrions communiquer sur demande l'évaluation complète de la session et de l'animateur.

MODALITÉS D'INSCRIPTION À LA FORMATION

Une convention de formation recrutement est établie par l'organisme de formation STEPHANEAUGER.COM enregistrée sous le N° 938 303 69 083 auprès de la préfecture de la région PROVENCE ALPES CÔTE D'AZUR. Si vos cotisations sont à jour, vous bénéficiez de la subrogation de paiement pour les dossiers étant financés par l'AGEFOS et le POLE EMPLOI. La partie prise en charge nous est directement réglée.

Vous recevrez à la fin de la formation, une attestation de stage certifiant que vous avez suivi le programme de cette formation.

Pour chaque inscription, une partie non prise en charge vous est demandée, ainsi que pour :

- Une personne salariée : une **caution du montant du stage** ; celle-ci sera détruite lorsque nous recevons le paiement de l'AGEFOS.
- Un gérant non salarié : un chèque du montant du stage vous est demandé et sera placé un mois après la formation

Annulation :

La partie non prise en charge, ne pourra en aucun cas faire l'objet d'un report ou d'un remboursement.

Ce que nous encaissons est non déductible du crédit d'impôt formation.

Pour toute annulation 60 jours avant la date de début du stage, nous ne vous facturons pas la partie prise en charge.

Pour toute annulation inférieure à 60 jours avant la date de début du stage, nous vous facturons l'intégralité de la partie prise en charge.

Nous proposons une assurance annulation de 13 € par stage, à souscrire uniquement à l'inscription. Cette dernière vous permet de bénéficier en cas d'annulation :

- + de 20 jours avant le début de la formation : aucun frais,
- entre le 19^{ème} jour et le 10^{ème} jour avant le début de la formation : 50 % de la prise en charge vous seront facturés,
- - de 10 jours avant le début de la formation, 100 % de la prise en charge vous seront facturés.

Dans le cas de force majeure, l'organisme de formation se réserve le droit d'ajourner ce stage au plus tard une semaine avant la date prévue. Dans cette hypothèse, le montant des droits d'inscription sera intégralement remboursé.

Toute inscription à une session de formation est nécessairement accompagnée du règlement à l'ordre STEPHANEAUGER.COM, sauf dans le cas où la formation est prise en charge intégralement par un organisme paritaire.



“ CLIENTS HEUREUX ”

2 JOURS

Horaires : 09h00 – 12h30 / 13h30 – 17h00

Effectif maxi. : 14 personnes

N° d'agrément : 938 303 69 083

PROGRAMME DU STAGE

Ce stage se déroule en un 1 module de 2 jours, 14 heures soit 7 heures /jours

JOUR 1

09H00 – 09H10 :

ACCUEIL, CAFE
PRÉSENTATION, TEMPS DE PAUSE, RÈGLES DU JEU
PRÉSENTATION ET ATTENTES DU STAGE

09H10 – 10H45 :

QU'EST-CE QU'UNE CLIENTE ATTEND DE NOUS ?
POURQUOI PERDONS-NOUS DES CLIENTS ?
CRÉER LES RÈGLES DU JEU DU SALON DE COIFFURE
ANALYSER LE COMPORTEMENT DES FEMMES
FRÉQUENTANT LES SALONS

10H50 – 11H00 : PAUSE

11H00 – 12H30 :

SÉQUENCE DES 7 ERREURS :

TELEPHONE
TELEPHONE 1 ^{ERE} VISITE
PRISE DE RENDEZ-VOUS
RECEPTION CONVIVIALE
L'ATTENTE
LA PROPOSITION DES SERVICES
LA FIN DE LA VISITE

12H30 – 13H30 : REPAS

13H30 – 15H30 :

OFFREZ DES AVANTAGES SIMPLES, CLAIRS ET
GENEREUX.
IDENTIFIEZ LES MEILLEURS PRATIQUES DES AUTRES
SECTEURS D'ACTIVITÉS. EST IL POSSIBLE DE LE
TRANSPOSER A NOS SALONS DE COIFFURE TRAVAIL EN
SOUS GROUPE ET PRATIQUE

15H30 – 16H45 : PAUSE

QUELS SONT LES SERVICES EN COIFFURE OÙ JE
MARGE ?
QUELS SONT LES TECHNIQUES QUE JE FAIS LE PLUS
SOUVENT ?
COMMENT RENTABILISER, DEVELOPPER ?

16H45 – 17H00 :

DÉBRIEFING DE LA JOURNÉE

JOUR 2

09H00 – 09H10 :

RETOUR SUR LES POINTS DE LA VEILLE.

09H10 – 10H45 :

CAPITALISER SUR UNE RELATION GAGNANT-GAGNANT
AVEC LE CLIENT
MISE EN PLACE D'UNE STRATEGIE POUR AUGMENTER
NOS CLIENTS SANS ENGAGER D'ARGENT. LA VALEUR DE
VOTRE SALON DE COIFFURE C EST QUOI ? QUELLE IMAGE
SOUHAITEZ-VOUS QUE VOS CLIENTS RETIENNENT ?
TRAVAIL EN SOUS GROUPE ET PRATIQUE

10H50 – 11H00 : PAUSE

11H00 – 12H30 :

L'HYGIENE DANS LE SALON DE COIFFURE
QUI EST QUI, QUI FAIT QUOI, QUI VERIFIE QUOI ? TRAVAIL
EN SOUS GROUPE ET PRATIQUE

12H30 – 13H30 : REPAS

13H30 – 14H15 :

LES POINTS DE NON-COMPRÉHENSION

14H15 – 15H40 :

LA COIFFURE JUSTE UN BESOIN OU CREER UNE
EMOTION QUI DECLENCHÉ D'AUTRES SERVICES ?
COMMENT AVOIR UNE REGULARITE DANS NOTRE CARTE
DE SERVICE COLLECTIVEMENT ; CREATIONS « DES
MARCHES » DE DEVELOPPEMENT SUIVANT LES ACTIONS
TRAVAILLER EN BINOME POUR OFFRIR UNE AUTRE
IMAGE DE NOTRE SALON DE COIFFURE. TRAVAIL EN
SOUS GROUPE ET PRATIQUE

15H40 – 15H50 : PAUSE

15H50 – 16H45 :

L'EXCELLENCE DANS LE SERVICE SUR LE PLAN
INDIVIDUEL
REMPLAÇONS LE « ON » PAR LE « NOUS »

16H45 – 17H00 :

DEBRIEFING DE LA JOURNEE
VERIFICATION DES ATTENTES RESPECTEES
REMERCIEMENTS ET REMISE DIPLOME.

17H00 : FIN