



# “ 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 destiné à toutes les personnes en contact avec le client en salon de coiffure et la stratégie communication envers le B to C.

**Objectifs pédagogiques de ce stage :**

Créer les règles du jeu dans le salon de coiffure  
 Analyser le comportement des femmes qui fréquentent les salons de coiffures  
 Offrez des avantages simples, clairs et généreux. Modifier votre carte fidélité de 1977.  
 Impliquer les collaborateurs aux objectifs.  
 L'excellence dans le service sur le plan collectif et individuel.  
 Financer votre programme de façon futée.  
 Créer des services rapides et ludiques en coiffure adaptés à votre clientèle.

**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 STEPHANAUGER.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 OPCO EP 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'OPCO EP.
- 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<sup>ème</sup> jour et le 10<sup>ème</sup> 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 donne droit à un avoir valable 6 mois à partir de sa date d'émission.

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

Voir Conditions générales de vente : <https://tetedaffiche.com/cgv/>

**DÉLAI D'ACCÈS :**

Réserver votre formation en un clic ! [www.tetedaffiche.com](http://www.tetedaffiche.com)

TOUTES NOS FORMATIONS SONT ACCESSIBLES AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP (Réfèrent Handicap : Cécile CHANARD)



# “ 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 <sup>ERE</sup> 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