

# CLIENT HEUREUX

## 2 JOURS

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

**Effectif maxi. :** 15 personnes

**Public concerné :**

Stage destiné aux coiffeurs souhaitant se perfectionner dans la fidélisation clientèle .  
Il est conseillé d’avoir 2 ans minimum d’expérience dans la coiffure

**Prix de la formation :**

Nous contacter pour obtenir un devis personnalisé et connaître votre éligibilité de financement par les organismes attribués en fonction de votre statut.

**Objectifs :**

A l’issus de cette formation le stagiaire sera capable de :

- Créer les règles du jeu dans l’entreprise en analysant le comportement des femmes.
- Offrir des avantages simples, clairs et généreux.
- Impliquer les collaborateurs aux objectifs.
- Exceller dans le service sur le plan collectif et individuel.
- Financer votre programme de façon futée.
- Créer des services adaptés à votre clientèle.

**Prérequis :**

Aucun prérequis

**Président Directeur Général :** Stéphane AUGER

**Responsable des formations :** Audrey DUPONT

**Programme du stage :** Ce stage se déroule en un module de 2 jours, 14 heures de formation.

**Méthodes pédagogiques :**

- L’analogique
- L’interrogative
- La magistrale

**Matériel utilisé :**

- Dossier support stagiaire téléchargé par chaque stagiaire sur leur espace extranet.
- Mise en avant des points les plus importants sur paper-board et vidéoprojecteur.

**Modalités d’évaluations :**

Une évaluation sous forme de questionnaire est effectuée par chaque stagiaire avant et après la formation. Il y a également un QCM en cours d’acquisition des connaissances par jour.

**STEPHANAUGER.COM – TETE D’AFFICHE**

153 AVENUE ANDRÉ CITROËN ZAC LA PALUD 83600 FREJUS

04 94 454 438 [www.tetedaffiche.com](http://www.tetedaffiche.com) • [stage@tetedaffiche.com](mailto:stage@tetedaffiche.com)

Numéro d’enregistrement : 938 303 69 083 , cet enregistrement ne vaut pas agrément de l’état

SAS 10 000€ • CODE APE 8559A • FR 48435843700032 • SIRET 484 358 437 000 32

**Modalité d'accès à la formation :**

Par téléphone ou sur notre site internet.

La partie non prise en charge doit être réglée à la réservation du stage pour confirmer l'inscription. Pour toutes réservations non réglées au minimum 10 jours avant le stage, l'inscription ne sera pas prise en compte.

**Délai d'accès :**

Entre 6 mois et 10 jours avant le début de la formation.

**Les conditions d'annulations :**

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

Par le bénéficiaire : 50 jours avant la date de début du stage, nous ne vous facturons pas la partie prise en charge.

Pour toute annulation inférieur 50 jours

- De 50 à 30 jours avant la date du stage : l'intégralité de la partie non prise en charge ainsi que 25% de la partie prise en charge
- De 29 à 15 jours avant la date du stage : l'intégralité de la partie non prise en charge ainsi que 50% de la partie prise en charge
- De 14 à la date du stage : l'intégralité de la partie non prise en charge ainsi que 100% de la partie prise en charge et cela sans aucune contrepartie ni prise en charge possible ; sous aucune forme que ce soit et non déductible des frais de formations professionnelles.

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

- D'être exonéré de la facturation de la partie prise en charge jusqu'à 4 jours avant la formation.

Par l'organisme de formation : Un avoir d'une validité de 6 mois sur les sommes versés de la partie non prise en charge. L'organisme de formation se réserve le droit d'ajourner ce stage au plus tard une semaine avant la date prévue.

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

Les personnes en situation de handicap peuvent profiter de nos formations.

Pour toutes études personnalisée de votre situation, contactez la référent handicap : Cécile CHANARD - [cecile@tetedaffiche.com](mailto:cecile@tetedaffiche.com)

**STEPHANAUGER.COM – TETE D'AFFICHE**

153 AVENUE ANDRÉ CITROËN ZAC LA PALUD 83600 FREJUS

04 94 454 438 [www.tetedaffiche.com](http://www.tetedaffiche.com) • [stage@tetedaffiche.com](mailto:stage@tetedaffiche.com)

Numéro d'enregistrement : 938 303 69 083 , cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état

SAS 10 000€ • CODE APE 8559A • FR 48435843700032 • SIRET 484 358 437 000 32

# CLIENT HEUREUX

## 2 JOURS

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

**Effectif maxi. :** 15 personnes

### **PROGRAMME DU STAGE**

*Ce stage se déroule en un module de 2 jours, 14 heures de formation*

#### **Jour 1 :**

##### **09H00 – 09H30 :**

Accueil et présentation  
Questionnaire  
Déterminer les attentes

##### **09H30 – 10H45 :**

Créer les règles du jeu dans l’entreprise  
Déterminez les attentes des clients

##### **10H50 – 11H00 : PAUSE**

##### **11H00 – 12H30 :**

Analysez avec votre bon sens le comportement des consommateurs  
Les 7 erreurs  
Travail de groupe

##### **12H30 – 13H30 : REPAS**

##### **13H30 – 15H40 :**

Débriefing de la matinée  
Analysez vos habitudes de consommation  
Travail de groupe

##### **15H40 – 15H50 : PAUSE**

##### **15H50 – 16H30 :**

Des offres simples et claires  
Comment rentabilité et développer

##### **16H30 - 17H :**

Débriefing de la journée

##### **17H00 : FIN**

**STEPHANAUGER.COM – TETE D’AFFICHE**

153 AVENUE ANDRÉ CITROËN ZAC LA PALUD 83600 FREJUS

04 94 454 438 [www.tetedaffiche.com](http://www.tetedaffiche.com) • [stage@tetedaffiche.com](mailto:stage@tetedaffiche.com)

Numéro d’enregistrement : 938 303 69 083 , cet enregistrement ne vaut pas agrément de l’état

SAS 10 000€ • CODE APE 8559A • FR 48435843700032 • SIRET 484 358 437 000 32

**Jour 2 :**

**09H00 – 10H45 :**

Retour sur les points importants de la veille  
La satisfaction clientèle est l’affaire de toute l’équipe  
Quelle image souhaitez-vous donner  
Les valeurs de votre entreprise

**10H50 – 11H00 : PAUSE**

**11H00 – 12H30 :**

L’excellence dans le service sur le plan collectif et individuel  
L’hygiène du salon  
La confiance n’évite pas le contrôle, que mettez-vous en place ?  
Travail de groupe

**12H30 – 13H30 : REPAS**

**13H30 – 15H40 :**

Les points de non-compréhension  
Travail de groupe

**15H40 – 15H50 : PAUSE**

**15H50 – 16H30 :**

Déclencher une émotion  
Créez des services adaptés à votre clientèle  
Financer vos programmes de façon futée  
Travail de groupe

**16H30 – 17H00 :**

Débriefing de la journée  
Vérification des attentes  
Réponse au questionnaire pour le suivi pédagogique  
Remise de diplôme .

**17H00 : FIN**