

FACTORY EDUCATION

13 Villa Saint Michel 75018 PARIS

Organisme N°11 75 59385 75

SIRET : 851 485 987 00016

Numéro de certification : RNQ-24/02/2078-1

PROGRAMME FORMATION « EXPERT EN COMMUNICATION ET EN CONSEIL CLIENT »

Formation effectuée par :

FACTORY EDUCATION, 13 Villa Saint-Michel 75018 Paris, organisme de formation déclaré sous le numéro 11 75 59385 75.

Objet de la formation

L'organisme FACTORY EDUCATION organisera l'action de formation suivante :

Intitulé du stage : EXPERT EN COMMUNICATION ET EN CONSEIL CLIENT

Objectifs : Développer une nouvelle approche entre le client et le professionnel. Savoir réaliser un parcours client personnalisé, accompagner sa clientèle à travers des solutions beauté personnalisées. Approfondir ses connaissances capillaires, Savoir verbaliser les conseils d'expert puis renforcer une relation de confiance avec la clientèle et la fidéliser. Gagner en aisance et en confiance soi, Gagner en confort de travail et en souplesse d'organisation. Développer son CA en prestation et en produits d'entretien, les évolutions et les attentes de la clientèle dans le domaine du bien-être et du soin du cheveu.

A l'issue de la formation les apprenants seront capables de :

- Affiner son positionnement de professionnel pour mieux communiquer
 - • Structurer les RDV pour augmenter l'efficacité et mieux gérer son temps
 - • Décrypter les besoins et attentes de la clientèle
 - • Conseiller et valider les solutions capillaires
 - • Déterminer les étapes de reconstruction capillaire
 - • Conseiller et valider les produits d'entretien capillaire à domicile
 - **Public concerné et Pré-requis : coiffeur de niveau CAP**
- **Nombre de participants : 12 maximum.**
 - **Méthode Mobilisée : Comprendre le potentiel des traitements capillaires coté client et professionnel par des jeux de rôle (chaque stagiaire dispose d'un manuel détaillant les différentes étapes)**
 - **Moyen d'évaluation : Test pratique (jeux de rôle)**
 - **Modalité pédagogique : Présentiel**
 - **La formation sera sanctionnée par une attestation de formation**

Programme et méthodes :

Matinée (de 09h30 à 12 h 30) :

- Présentation de la formation et de ses modalités
- Affiner son positionnement de professionnel pour mieux communiquer
- Le positionnement du professionnel en 5 points
- Prendre conscience du rôle du professionnel face à la clientèle
- Établir une relation de confiance, empathique et constructive
- Structurer son RDV dans son intégralité
- Les 6 étapes clés d'un RDV personnalisé réussi

Après-midi (de 13 h 30 à 17 h 30) :

- Décrypter les besoins et attentes de la clientèle
- Structure de l'entretien client en 3 phases
- Savoir conseiller et valider les solutions capillaires
- Écouter et orienter la clientèle

- Analyser les besoins et problématiques capillaires
- Jeux de rôle
- Déterminer les étapes de reconstruction capillaire
- La composition du cheveu et ses étapes de reconstruction capillaire
- Conseiller et valider les produits d'entretien capillaire Au domicile
- Définir une routine de soin et de coiffage Personnalisée
- Débriefing

Formatrice : SANDRINE FAJFER (membre de l'équipe artistique ICON)

Type d'action de formation (article L.900-2 du code de travail): adaptation, promotion, prévention, acquisition, entretien : perfectionnement des connaissances.

Dates : à définir

Durée : 1 jour soit 7 heures

Lieu : à définir

Coût horaire TTC : euros

Coût total TTC : euros