

FACTORY EDUCATION

13 Villa Saint Michel 75018 PARIS
Organisme N°11 75 59385 75
SIRET : 851 485 987 00016
Numéro de certification : RNQ-21/06/1078-01

PROGRAMME FORMATION « MANAGER SALON »

Formation effectuée par :

FACTORY EDUCATION, 13 villa saint michel 75018, 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 : MANAGER SALON

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

(Module commercial)

Développer son orientation client et celle du salon

Savoir mieux écouter et comprendre ses clients

Gagner en capacité à générer la satisfaction de ses clients

Mieux argumenter pour mieux défendre ses intérêts

(Module Management)

Ancrer les fondamentaux d'un management constructif

Gagner en efficacité dans la gestion de ses collaborateurs

Développer la puissance de son management et son leadership

Public concerné et Pré-requis : coiffeur de niveau CAP

- **Nombre de participants : 8 maximum.**
- **Méthode Mobilisé : du contenu, des vidéos, de l'interactivité, des tests, des exercices et des mises en situation, des quizz de mesure des acquis**
- **Moyen d'évaluation: des tests, des exercices et des mises en situation**
- **La formation sera sanctionnée par une attestation de formation**

-Programme et méthodes :

(Module commercial)

Matinée (de 09h30 à 12 h 30) :

- Qu'est-ce que nos clients attendent de nous ?
 - sur le plan des prestations fournies
 - sur nos comportements
- Investir sur l'orientation client est rentable
- Développer une communication gagnant / gagnant
 - les grands principes de l'assertivité
 - mettre en place une relation de confiance
 - oser et savoir dire les choses

Après-midi (de 13 h 30 à 17 h 30) :

- Ecouter et comprendre
 - l'écoute est un art difficile
 - questionner pour trouver les bonnes informations
 - les leviers de satisfaction des clients

- Identifier le profil de son client pour mieux s'y adapter
le modèle DISC
quel comportement pour quel profil
mieux anticiper les réactions

Matinée (de 09h30 à 12 h 30) :

- Argumenter efficacement et à bon escient
 - personnaliser son argumentation
 - donner de la puissance à ses arguments
- Traiter les objections avec courtoisie
 - une objection est une chance d'être plus convaincant
 - comprendre les sources de l'objection

Après-midi (de 13 h 30 à 17 h 30)

- Gérer l'insatisfaction client
 - comprendre les raisons de l'insatisfaction
 - maîtriser les déviations comportementales
 - rassurer et engager la suite

(Module Management)

Matinée (de 09h30 à 12 h 30) :

- Le manager pourvoyeur de résultats et de sens
 - faire produire les résultats attendus
 - donner du sens aux attentes managériales
- Définir un projet fédérateur des équipes
 - identifier la raison d'être de l'équipe
 - définir une vision qui embarque le collectif
 - établir un plan d'action
- Piloter l'activité par objectifs clairement établis
 - comment définir un objectif fiable
 - piloter les objectifs dans la durée

Après-midi (de 13 h 30 à 17 h 30) :

- Adopter une communication managériale assertive
 - qu'est ce que l'assertivité
 - comment s'affirmer de manière constructive
- Mener un entretien managérial
 - comment engager positivement un entretien avec un collaborateur
 - exemple de l'entretien de recadrage

Matinée (de 09h30 à 12 h 30) :

- Le Feedback au service d'un management quotidien
 - qu'est-ce que le feedback
 - comment le pratiquer
 - donner du feedback et solliciter du feedback
- Développer son agilité managériale avec le management situationnel
 - les styles de management

adapter son management aux besoins du collaborateur
le management situationnel comme outil d'exigence et de progression
La motivation des collaborateurs
qu'est-ce que la motivation
les leviers de motivation et leur durabilité

Après-midi (de 13 h 30 à 17 h 30)

L'entretien annuel

quels sont ses enjeux pour le manager et le collaborateur
les conditions de réussite à prendre en compte
établir le bilan de façon synthétique et dynamique
prendre en compte les perspectives personnelles du collaborateur
définir des objectifs ambitieux et réalistes

Animer une réunion

les éléments clé d'une réunion efficace
savoir animer et faire vivre une réunion avec ses collaborateurs

Conduire le changement

pourquoi le changement est inéluctable
les étapes d'accompagnement du changement
les conditions de succès de la transformation

- Formateur : JEAN-BAPTISTE KINDERMANS(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 : 6 jours soit 42 heures

-Lieu : à définir

- Coût horaire TTC : euros

- Coût total TTC : euros