

Programme de formation

Consultation et Proposition

But de la formation

Adopter une posture de coach beauté

Objectifs pédagogiques

1. Développer la fiche moyenne, la productivité horaire et le taux de fidélisation

Pré-requis

Etre diplômé en Coiffure

Moyens pédagogiques

Apport théorique

Exercices - mises en situation – travaux individuels sur modèles

Évaluation formative tout au long de la formation + questionnaire

Sanction de la formation

Grille d'émargement

Méthodes pédagogiques

Méthode active avec interactions et démonstrations

Durée

21 heures (3 jours).

Programme

CONSULTATION ET PROPOSITION: LES CLEFS DE LA REUSSITE

Jour 1 : Parcours client et Proposition

- Comprendre les notions de productivité horaire, fiche moyenne et taux de fidélisation (les 3 indicateurs majeurs)
 - Etablir les différentes étapes du parcours clients et le lien avec les indicateurs majeurs
 - Comprendre l'impact de la proposition et du « trio gagnant » sur les indicateurs majeurs
 - Comprendre l'importance de la posture de coach beauté : les 4 savoirs
 - Démonstration d'une consultation en intégrant le vocabulaire et l'attitude pour se faire « élire par son client »
-
- Réalisation pratique des doubles consultations sur modèles pour se faire « élire par son client » et jeu de la proposition (2 pour le Jour J et 1 pour la prochaine visite)
 - Réalisation pratique de consultations dans l'objectif de développer sa fiche moyenne, sa productivité horaire et sa fidélisation.
 - Débriefing collectif des consultations et échange entre les stagiaires sur les attentes clients (attitude, vocabulaire, qualité des propositions additionnelles personnalisées pour le client)
 - Débriefing collectif des consultations réalisées et présentation des optimisations visant à développer les 3 indicateurs

Jour 2 : Consultation et Rôle du coiffeur/coach beauté

- Identifier les étapes clefs de la découverte client
 - Comprendre les notions de visualisation, gestuelle intuitive, SONCAS, questionnement et BAM
 - Respecter les 10 règles majeurs du diagnostic
 - Démonstration de la technique de diagnostic
 - Mise en pratique de consultations en binôme en respectant les étapes clefs de la découverte client
 - Débriefing collectif du respect de la trame découverte client
-
- Comprendre les notions de diagnostic capillaire et de routine capillaire
 - Comprendre l'impact du conseil sur les 3 indicateurs
 - Savoir diagnostiquer les différentes problématiques cuir chevelu et cheveu
 - Savoir conseiller les produits adaptés aux attentes, aux besoins et aux contraintes des clients

Jour 3:

- Démonstration d'un diagnostic capillaire complet et d'une routine beauté adaptée
- Réalisation pratique de diagnostics
- Débriefing collectif des diagnostics et des propositions de routine beauté