

## Programme de formation

Performance et rentabilité : maîtriser les leviers clés

### But de la formation

Prise de conscience des équipes sur leur taux d'occupation réel et sur les actions à mener pour l'améliorer et ainsi développer ses Chiffres d'Affaires et par conséquent sa rémunération  
Maîtriser les prérequis permettant d'atteindre ses ambitions

### Objectifs pédagogiques

1. Comprendre les leviers clés de la performance individuelle et collective.
2. Maîtriser les indicateurs économiques liés à la rentabilité d'une entreprise de service.
3. Savoir analyser ses propres résultats afin d'identifier des axes d'amélioration.
4. Optimiser son taux d'occupation, son agenda et sa contribution au chiffre d'affaires.
5. Développer sa rémunération par l'amélioration de ses indicateurs opérationnels.

### Pré-requis

- Travailler dans le secteur de la coiffure ou de l'esthétique

### Type de public

- Personnes exerçant dans le secteur de la coiffure ou de l'esthétique

### Moyens pédagogiques

- Projecteur
- Paper Board

### Sanction de la formation

- Attestation de formation

### Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Études de cas et analyses réelles
- Auto-évaluations et exercices pratiques
- Travail sur les indicateurs individuels
- Plans d'actions personnalisés

### Durée

21 heures (3 jours).

## Programme

---

### Jour 1:

1. Comprendre le fonctionnement de l'enchantement client
2. Comprendre le fonctionnement d'une équipe épanouie
3. Comprendre le fonctionnement financier d'une Entreprise et sa rentabilité

### Jour 2:

1. Comprendre les enjeux de l'analyse factuelle pour améliorer ses performances et sa rémunération
2. Pouvoir se situer sur la « Pyramide du Coiffeur »
3. Comprendre l'indicateur de fiche moyenne, mesurer son positionnement individuel et maîtriser les actions à mener pour son développement
  - a. Maîtriser les enjeux du Diagnostic
  - b. Maîtriser l'attitude et le savoir être
  - c. Maîtriser le vocabulaire
  - d. Maîtriser les différentes sources de propositions additionnelles
    - a. Développer sa productivité Horaire
    - b. Développer sa fiche moyenne
  - e. Comprendre l'indicateur de Fidélisation Clients, mesurer le degré d'enchantement de ses clients et définir les actions à mener pour son développement

### Jour 3:

1. Comprendre et développer l'indicateur de Productivité Horaire, se situer individuellement et définir les actions à mener pour son développement
  1. Savoir gérer ses plannings/agenda de manière optimale
  2. Développer sa fiche moyenne
2. Comprendre et développer l'indicateur de rythme de visite du client, se situer individuellement et définir les actions à mener pour son développement