

PROGRAMME DE STAGE – SAVOIR COMMUNIQUER

Date

- A définir

Lieu

- A définir

Durée 2 jours

- 14 heures

But de la formation

- Déterminer les attentes de la clientèle dans un salon de coiffure
- Adapter l'argumentation pour vendre des services et des produits professionnels
- Découvrir les clés de la communication afin d'être à l'aise face à vos clients
- A l'issue de ce stage, vous serez capable de conseiller efficacement vos clients et vendre un produit professionnel, un service adapté à vos clients

Objectifs pédagogiques

- Connaître pour mieux reconnaître les comportements d'achat des clients

Pré-requis

- Titulaire du CAP coiffure

Type de public

- Coiffeur ayant minimum deux années d'expérience

Nombre de stagiaires

- Maximum : 18
- Minimum : 5

Moyens pédagogiques

- Power point (formateur)
- Divers supports stagiaires
- Vidéo projecteur
- Ecran
- Paper board, crayons
- Salle de formation
- Situation professionnelles concrètes
- Jeux de rôles

A l'issue de la formation

- Fiche d'évaluation à chaud à l'issue de la formation écoulée
- Fiche d'évaluation à froid dans un délai de 30 jours maximum après la formation
- Attestation de fin de formation
- Délivrance de l'évaluation individuelle des compétences

Programme

Jour 1

- Accueillir les stagiaires
- Présenter le programme
- Connaître et reconnaître les différents traits caractéristiques des clients
- Comprendre leur comportement d'achat
- Mettre ne situation (jeux de rôles)
- Proposer un service en tenant compte des observations
- Argumenter le service
- Donner des exemples concerts pour faciliter la vente des services
- Faire un bilan et le commenter

Jour 2

- Rappeler les acquis
- Choisir une situation concrète vécue
- Analyser la situation
- Proposer une solution de remédiation
- Lister les différentes attitudes et mobiles d'achat des clientes
- Mettre ne situation (jeux de rôles)
- Proposer la vente de produit additionnel en tenant compte des attentes du client
- Donner des exemples concerts pour faciliter la vente des services
- Réaliser une auto-évaluation et vérifier les acquis
- Faire un bilan et le commenter

Méthodes pédagogiques

- Présentiel
- Découverte
- Interrogative
- Active
- Analytique
- Expositive

- Inductive
- Dédutive

Modalités d'évaluation du stagiaire

- Le formateur évaluera le stagiaire lors de la réalisation des exercices et mises en pratique