

PROGRAMME DE STAGE – FIDELISATION CLIENTS ET PROPOSITION DE SERVICES-**NIVEAU 2**

Date

Lieu

- Visio conférence

Durée : 1 jour

- 7 heures

But de la formation

- Donner aux stagiaires tous les moyens pour se connaître et connaître ses clients afin de développer la proposition de services et ainsi les fidéliser.

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser le parcours client dans le salon de coiffure
- Approfondir les connaissances sur le comportement client
- Perfectionner la communication client dans l'objectif de faciliter la proposition de services
- Connaître les solutions pour développer son CA

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)

- Ecran
- Supports stagiaires

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

- Accueillir les stagiaires
- Présenter le programme
- Prendre en compte les comportements des clientes
- Proposer un suivi
- Analyser un tableau de bord
- Mettre en place des actions marketing
- Connaître les tendances du marché de la coiffure
- S'assurer que les personnes en charge des clients soient informées des nouveautés

Méthodes pédagogiques

- **Magistrale** : Explication par le formateur du déroulé de la formation ainsi que des points clés en se basant sur un support écrit et/ou une présentation orale, prise de note du stagiaire
- **Analytique** : Décomposition de chaque point en détail par le formateur via les outils pédagogiques afin de faciliter l'apprentissage
- **Participative** : Echange entre le formateur et les stagiaires avec mise en œuvre des connaissances apprises (apprentissage de lecture de tableaux de bord de salons, exemple de cas concrets en salon ...)
- **Déductif** : Aller du général au particulier : Des chiffres clés dans le monde de la coiffure à la réflexion de mise en place d'actions marketing propres à chaque salon
- **Présentielle** : Rencontre et communication directe entre le stagiaire et le formateur

Modalités d'évaluation du stagiaire

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