

Programme de formation

Expert en communication et conseil client

Les points forts de la formation

- Formation dispensée par une responsable d’organisme de formation, professionnelle de la coiffure et chef d’entreprise depuis 20 ans
- Formation Théorique et pratique
- Formation de groupe ou individualisée

Objectifs de la formation

- Connaître quelles sont les compétences, les qualités et le rôle d’un expert en soin capillaire
- Savoir décrypter les informations des questions du diagnostic
- Savoir rebondir sur les informations et problématiques citées par la clientèle
- Renforcer la relation professionnel/ client
- Acquérir de l’aisance dans la proposition des prestations en traitements capillaire et dans le suivi beauté à domicile
- Apporter de la fluidité dans l’organisation du planning
- Gagner en confiance et en confort de travail

Compétences visées

Le stagiaire sera en mesure de se différencier par sa capacité d’analyse des besoins et attentes de la clientèle.

Également grâce à une méthode de prise en charge efficace il sera capable d’expliquer, conseiller et argumenter les solutions qui s’offrent à la clientèle, cela lui permettra d’être précis dans ses conseils et d’être régulier dans sa manière de travailler ainsi il maîtrisera plus facilement son temps d’action et l’organisation son planning.

Durée et rythme de la formation

La formation se déroule sur 1 journée de 7 h

Public visé et prérequis

La formation est accessible aux personnes exerçant dans le domaine de la coiffure de tous niveaux

Contenu de la formation

Module 1 : Expertise et système de communication

- Comprendre l’intérêt et le potentiel des soins capillaires
- Quel est le rôle d’un Expert ?
- Pourquoi la communication est-elle importante ?
- Renforcer la relation professionnel / Client ; Les 5 étapes clés d’un RDV personnalisé
- Analyse du diagnostic
- Connaître les étapes de soins de reconstruction du cuir chevelu et du cheveu

Module 2 : Conseiller et valider les solutions

- Savoir proposer une cure
- Savoir conseiller les produits d’entretien à domicile

Module 3 : Organisation

- Organiser son planning pour favoriser la vente de prestations de soins capillaires
- Gagner en confort de travail

Module 4 : Entraînement

- Jeux de rôles en binôme

Moyens et méthodes mobilisées

La formation repose sur un apport théorique et pratique animée par une formatrice.
La pratique s’effectue en binôme dans le but que les apprenants prennent conscience des nouveaux gestes et les étapes clés du rituel de soin.
Pour que la formatrice accorde du temps à chacun des stagiaires, la formation est limitée à 6 personnes. Durant la formation, un livret de formation et des supports de fiches techniques seront transmis aux apprenants

Évaluation

La formation est évaluée en fin de formation par questionnaire

Attestation de formation

A l’issue de la formation et sous condition de réussite des évaluations une attestation de formation sera transmise au stagiaire

Langue de la formation

Français

Accessibilités aux personnes en situation de handicap

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l’inscription votre handicap. Nous pourrions ainsi confirmer l’ensemble des possibilités d’accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur.

Référent handicap : FAJFER Sandrine, 0611076870, hello@speira.fr

Tarif:

Le tarif de la formation est de : 290 € HT – 348 TTC

Intervenante : FAJFER Sandrine

Lieu : National