

#COACHING COMMERCIAL D'UN SALON DE COIFFURE

Apprendre à connaître les clients des salons de coiffure

Durée: 7.00 heures (1.00 jours)

Profils des stagiaires

- Ce stage est destiné aux chefs d'entreprise, aux managers et collaborateurs de salons de coiffure souhaitant développer leurs compétences à travers des apports théoriques et pratiques dans le cadre des objectifs professionnels de la formation décrits ci-dessous.

Prérequis

- être détenteur du CAP de coiffure. Le stagiaire est informé préalablement au stage qu'il doit se munir d'un matériel professionnel spécifique décrit ci-dessous dans « Méthodes, moyens pédagogiques et techniques ». Sur le plan de l'organisation, le stagiaire atteste, en ouverture de stage, d'une remise préalable au stage de documents comme : lettre de convocation complète, règlement intérieur, fiche descriptive d'action de formation ... envoyés par l'organisme de formation lors de l'inscription

Objectifs pédagogiques

- APPRENDRE À CONNAITRE LES CLIENTES DES SALONS DE COIFFURE
- DÉTERMINER LES FREINS DES CLIENTES DE SALONS DE COIFFURE À LA REVENTE
- ÉTUDIER LA TYPOLOGIE DES CLIENTES DES SALONS DE COIFFURE

Contenu de la formation

- 9H00 - 9H30
 - OBJECTIF PÉDAGOGIQUE. "Présenter le contenu, valider la compréhension du programme de formation de la journée #COACHING COMMERCIAL D'UN SALON DE COIFFURE Recueillir les attestations de remise d'informations préalables au stage de formation signées par les stagiaires."
 - SÉQUENCE PÉDAGOGIQUE. Accueil, recueil des attentes, présentation de l'organisation du stage, du programme, présentation des objectifs.
 - MÉTHODE PÉDAGOGIQUE. " Echanges avec les participants, tour de table fondé sur 4 items : - Ce que je sais faire - Ce que je souhaite apprendre à faire - Mes craintes - 2 objectifs réalisables Remise du support pédagogique de prises de notes "
 - MISE EN PLACE EN SALON. Utilisation d'un tableau post-it afin de recueillir les informations des clients d'une manière ludique et ainsi pouvoir l'utiliser pour le debriefing de fin de journée.
- 9H30 -10H30
 - OBJECTIF PÉDAGOGIQUE. Apprendre à connaître ses clients et les déterminer les freins à la vente. Les typologies de personnes.
 - SÉQUENCE PÉDAGOGIQUE. "Travail de groupe sur les freins à la vente. Présentation théorique et échanges avec les participants sous forme de questions/ quizz/ animations "
 - MÉTHODE PÉDAGOGIQUE. "2 groupes sont déterminés par le formateur pour que chaque groupe trouve le plus de freins possibles à la vente et trouver des solutions à ces blocages. Ensuite chaque équipe donne ses réponses. Utilisation d'un support de présentation POWERPOINT avec des slides contenant des quizz/ questions, qui permet aux clients d'être en interaction avec le formateur. Utilisation de la méthode de la boucle auto-validante."
 - MISE EN PLACE EN SALON. Les 2 groupes sont séparés pour préparer leur intervention sur les freins à la vente. Le formateur détermine un timing de 5 minutes pour trouver un maximum d'arguments. Chaque groupe présente son travail, l'autre groupe doit trouver des arguments pour répondre aux freins proposés. Ensuite on change de groupe, cela jusqu'à épuisement des propositions. Le formateur utilise un paper board pour lever les points de blocage avec la méthode de la boucle auto-validante."
- 10H30 -11H30
 - OBJECTIF PÉDAGOGIQUE. Apprendre à présenter un produit
 - SÉQUENCE PÉDAGOGIQUE. Comprendre les étapes de présentation d'un produit avec une trame claire



- MÉTHODE PÉDAGOGIQUE. Puzzle à remettre dans l'ordre
- MISE EN PLACE EN SALON. "Le formateur donne aux stagiaires plusieurs post-its. Sur chaque post-it est noté une étape de présentation d'un produit. Les stagiaires doivent mettre les post-its dans l'ordre, sur une affiche blanche déjà installée par le formateur. Ensuite il leur demande de mettre en pratique la trame qu'ils ont déterminée en présentant un produit au choix des stagiaires, en notant les informations sur le tableau. Le formateur valide/ corrige les propositions et repositionne ensuite les informations avec la présentation Powerpoint. "
- 11H30 -12H30
 - OBJECTIF PÉDAGOGIQUE. Apprendre à créer un parcours client et déterminer les lieux stratégiques du salon.
 - SÉQUENCE PÉDAGOGIQUE. Le formateur propose de créer des sous groupes. Chaque groupe devra énoncer quels outils de PLV doivent être positionnés dans un salon type. Cela afin de créer une bonne stratégie de communication des services et le positionnement des produits au sein du salon."
 - MÉTHODE PÉDAGOGIQUE . Utilisation des books clients. Le formateur fera attention à séparer les personnes travaillant au sein d'un même salon afin qu'elles puissent vivre plusieurs expériences différentes.
 - MISE EN PLACE EN SALON. "Dans la salle, le formateur crée quelques espaces de travail différents pour que les groupes puissent travailler aisément ensemble. Avec leur livret participant, chaque stagiaire peut noter les informations afin de présenter ensuite les idées du groupe. Au sein de chaque groupe, les participants devront désigner un rapporteur. "
- 12H30 -13H45 DEJEUNER
- 13H45 - 14H15
 - OBJECTIF PÉDAGOGIQUE . Expertiser son équipe dans le processus de vente.
 - SÉQUENCE PÉDAGOGIQUE. Présentation théorique sur divers pôles produits dans lesquels les collaborateurs d'un salon peuvent s'expertiser.
 - MÉTHODE PÉDAGOGIQUE . "Présentation des orientations de marques/ Merchandising/ Responsabilisation d'un marque par collaborateur. Gérer un stock de produits, un présentoir, se former et former ses collègues. Animer la gamme."
 - MISE EN PLACE EN SALON. "Présentation théorique via ordinateur et vidéoprojecteur. Le formateur explique aux participants des possibilités stratégiques. Utilisation de la plateforme interactive pour échanger avec les participants, en fonction de leurs postes au sein des salons dans lesquels ils travaillent. "
- 14H15 - 15H00
 - OBJECTIF PÉDAGOGIQUE Apprendre à utiliser les réseaux sociaux pour véhiculer une image professionnelle dans le monde digital.
 - SÉQUENCE PÉDAGOGIQUE. Présentation théorique sur les divers réseaux sociaux à utiliser, leurs caractéristiques, l'image à véhiculer, comment utiliser les réseaux à titre professionnel.
 - MÉTHODE PÉDAGOGIQUE. "Le formateur présente tous les axes importants des réseaux sociaux à exploiter. Il propose aux participants de démontrer leurs pages ou comptes professionnels afin d'ajuster certaines techniques de publication."
 - MISE EN PLACE EN SALON. "Présentation théorique via ordinateur et vidéoprojecteur. Le formateur fait participer les stagiaires à cette séquence en leur demandant de partager à l'oral leur vécu avec ces outils digitaux. "
- 15H00 -15H45
 - OBJECTIF PÉDAGOGIQUE . Apprendre à créer de l'évènement autour de l'arrivée d'une nouvelle gamme de produits ou de nouveaux services.
 - SÉQUENCE PÉDAGOGIQUE . "Présentation informatique et utilisation d'une méthode chronologique pour faire participer les stagiaires."
 - MÉTHODE PÉDAGOGIQUE . "Le formateur propose aux participants et de noter sur un tableau préparé en amont, leur chronologie stratégique pour faire parler d'une nouveauté au salon. Suite à l'exercice, le formateur présente sa théorie. "
 - MISE EN PLACE EN SALON . "Quelques panneaux (post-its) sont placés dans le salon pour que les participants notent leurs idées. Un rapporteur sera désigné par les participants. 4 Panneaux chronologiques : Objectif de l'évènement ? Qui cibler ? Comment communiquer ? Format de l'évènement ? Le rapporteur expose les idées du groupe. Le formateur présente ensuite la théorie."
- 15H45 -16H10
 - OBJECTIF PÉDAGOGIQUE . Apprendre à se créer une identité & à conceptualiser son image.
 - SÉQUENCE PÉDAGOGIQUE. Présentation informatique utilisation de quizz/ animations de reflexion.
 - MÉTHODE PÉDAGOGIQUE . "Le formateur demande aux stagiaires de communiquer à l'assistance une marque qu'ils aiment et pourquoi. Présentation de plusieurs logos connus, toutes marques et tous univers confondus. Cela pour parler de l'importance de l'identité d'une marque pour un consommateur. "
 - MISE EN PLACE EN SALON Débats oraux/ échanges entre les participants et le formateur et présentation powerpoint
- 16H10 À 16H45
 - OBJECTIF PÉDAGOGIQUE . Cheminer vers un objectif et un plan d'action
 - SÉQUENCE PÉDAGOGIQUE. Créer une reflexion de groupe/ groupe en action
 - MÉTHODE PÉDAGOGIQUE . "Utilisation de la méthode SCORE Situation Causes Objectif Ressources Effets "



- MISE EN PLACE EN SALON "Le formateur prépare 5 feuilles. Sur chaque feuille, 1 item. Il va les disposer au sol en fonction des souhaits des participants, item par item. Il posera des questions spécifiques à chaque nouvel item pour faire réfléchir le groupe et ainsi le faire cheminer vers un objectif et un plan d'action clair et précis. "
- 16H45 À 17H
 - Recevoir du feedback et positionner des rappels de produits.
 - "Le formateur propose un debriefing de formation en utilisant un formulaire interactif et en effectuant un tour de table. "
 - "Utilisation du système Beekast pour recueillir les ressentis des participants. Il propose également un document à remplir sur 3 actions en mettre en place suite à la formation. Les 3 C : -Ce que je commence à faire - Ce que j'arrête de faire - Ce que je continue de faire "
 - "Le formateur échange avec tous les participants, tous assis en cercle dans le salon pour que chacun puisse s'exprimer. Il remet la feuille 3C à tous les participants afin qu'ils aient en leur possession une feuille de route après la formation. "
- 17H00
 - SYNTHÈSE DE LA JOURNÉE – VALIDATION DE LA COMPRÉHENSION DES CONTENUS AU SEIN DU GROUPE

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

CHRISTOPHE CREUX : Président

JULIE ROYER : Service Administratif

ARMELLE BISI MORALES : référente pédagogique

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.