

PROGRAMME DE FORMATION

OPTIMISER L'EXPERIENCE CLIENT EN INSTITUT HAUT DE GAMME

OBJECTIFS

- Connaître les codes en institut haut de gamme pour offrir la meilleure expérience client possible.
- Vibrer le savoir-être indispensable à la profession en milieu haut de gamme.
- Maîtriser l'ensemble des critères et procédures de l'expérience client haut-de-gamme :
Réservation / Réception & Accueil client / Installation cabine & Soins / Encaissement & Fidélisation
- Réussir l'évaluation orale avec exercice pratique de mise en situation

PUBLIC CONCERNE ET PRÉREQUIS

Chef d'entreprise (niveau minimum CAP esthétique-cosmétique)

Salariée en esthétique (niveau minimum CAP esthétique-cosmétique)

PROGRAMME

JOUR 1

- Accueil des stagiaires et présentation de la formatrice
- Découverte de la Luxury Attitude
 - Présentation des codes du luxe
 - Le savoir-être
 - Le vocabulaire et les formulations de politesse recommandée
 - Les rituels d'accueil en spa
- Les critères RECEPTION en français :
 - Réservation de soins
 - Démonstration
 - Exercices pratiques en binômes.
- Quizz QCM
- Evaluation pratiques des critères sur binômes.

JOUR 2

- Les critères CABINE en français
 - L'accueil
 - L'installation
 - La vente de produit & la fidélisation client
 - Démonstration
 - Exercices pratiques en binômes
- Evaluation des acquis de formation
- Bilan de formation

MÉTHODE ET MOYENS PEDAGOGIQUES

- Travail théorique sur manuel remis au stagiaire
- Exercices pratiques entre apprenant
- Matériel fourni pour la formation : tout le matériel nécessaire à la pratique de cette formation est fourni par le Comptoir Beauté Formation, sauf si vous avez reçu une liste de matériel dans votre dossier d'inscription indiquant ce que vous devez amener

MODALITÉS DE SUIVI ET APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

- Fiche de présence émargée
- Contrôle des connaissances effectué à l'issue de la formation
- Certificat de formation remis aux stagiaires après contrôle des connaissances

DURÉE DE LA FORMATION

2 Jours : 16 heures

Horaire : 9h00 - 12h30/ 13h30 – 18h00

TARIF DE LA FORMATION

590 € nets par stagiaire