PROGRAMME DE FORMATION

SAVOIR VENDRE EN CENTRE DE BEAUTE

OBJECTIFS

Découvrir et maîtriser la phase d'approche du client en centre de beauté l'exploration et le traitement de sa demande, à l'aide d'outils d'exploration spécifiques, comprendre et savoir utiliser la communication positive pour concrétiser ses conseils par la vente afin d'améliorer son panier moyen.

PUBLIC CONCERNE ET PREREQUIS

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

PROGRAMME

JOUR 1

- Open up
- Outils et techniques pour mieux appréhender et communiquer avec la cliente du centre de beauté :
  - La subjectivité : nos convictions, nos ancrages, nos a priori
  - L'interprétation : notre compréhension, notre culture, nos visions.
  - L'écoute active : pourquoi la manifester, comment la manifester ?
  - Le sens des mots, leurs pouvoirs, les mots qui parlent
  - Le comportement non verbal : visage, corps, gestes
  - L'attitude physique : tenue, maintien, look
- Comment bien cerner la demande de la cliente du centre de beauté ?
  - Recherche de la demande : des besoins conscients : soins du visage, du corps, massage détente, épilation … aux besoins inconscients : détente, écoute, prise en charge de son inconfort (vieillissement, ridules, problèmes de peau, contour des yeux, minceur …) expérience sensorielle etc.
  - Par la maîtrise des questions : ouvertes fermées, alternatives, de faits, d'opinion, de changement, de ricochet, de retour, de confirmation.
  - Par la maîtrise des silences
- Comment gérer la demande de la cliente en centre de beauté ?
  - Recherche des attentes en termes de résultats : atténuation des ridules, réhydratation, relaxation… de moyens : exfoliation, massages… de produits utilisés : sérum, crème hydratante, masque… de fréquence …
  - La reformulation, l'acquiescement
- Comment s'approprier le problème exprimé par la cliente en centre de beauté ?
  - Par La validation
  - La rassurance
  - La confirmation
- Comment communiquer avec elle et la convaincre de façon positive ?
  - Bannir les questions non incitatives, inquiétantes, fermés, autoritaires, impersonnelles, non productives
- Comment convaincre et valider ses ventes produits/prestations ?

Le recours aux questions ouvertes, positives, incitatives, motivantes, constructives, rassurantes

JOUR 2

- Exercices sur les formulations – Debriefing par les participants puis par l'animateur.
- Jeux de rôles en situation (ex. la prise en charge de la demande de la cliente venue pour un soin du visage, pour une épilation, pour des soins minceur, le traitement d'une objection prix, présenter son offre produits en cours de soin etc.) - Debriefing par les participants puis par l'animateur.
- Synthèse et conclusion

METHODE ET MOYENS PEDAGOGIQUES

- Travail théorique sur manuel remis au stagiaire
- Matériel : une liste vous a été fourni dans votre dossier d'inscription. Le reste du matériel sera fourni par Le Comptoir Beauté

MODALITE DE SUIVI ET APPRECIATION DES RESULTATS

- Fiche de présence émargée
- Vérification des atteintes des objectifs à l'issue de la formation (test théorique et / ou pratique)
- Certificat de formation remis aux stagiaires après contrôle des connaissances

DELAIS D'ACCES

- L'organisme de formation Le Comptoir Beauté s'engage à répondre sous 48h à toute demande d'information relative à la demande d'inscription du client et se tient à votre disposition du lundi au vendredi de 9 h à 18 h au 05 56 72 30 60 ou en prenant un rdv téléphonique avec notre service "Renseignements et Inscriptions".
- Nous nous engageons à vous faire accéder à la formation, au plus tard un mois après votre demande (sauf période de fermeture de l'organisme de formation et sous réserve de places disponibles)
- Les inscriptions aux formations doivent intervenir au plus tard 24h avant la date de début de la session (hors week-end, jours fériés et fermeture annuelle)

DUREE DE LA FORMATION

16h00 : 8 heures par jour
Horaires : 9h00 – 12h30 / 13h30 – 18h

TARIF DE LA FORMATION

504 euros nets par stagiaire