

# H 4 C 2

HEAD • HEART • HAND • HAIR

Coiffeur en Conscience

# Programme de Formation

## Expérience client : monter en gamme

(Créer une relation client fluide, professionnelle et mémorable)



Aucun stress !

Notre équipe gère  
votre dossier de A à Z



Aucun frais à avancer !

Le règlement se fait après le  
remboursement de votre  
organisme financeur



Des échanges riches

entre stagiaires grâce à  
un suivi post-formation

# Informations liées au stage

## Public visé :

Indépendants, entrepreneurs, artisans, professions libérales, créateurs, prestataires de services – tous corps de métiers souhaitant améliorer leur relation client et développer une activité pérenne.

## Délais d'accès :

1 mois peut être nécessaire entre l'inscription, l'envoi et réception du dossier et validation de la formation selon les cas ; nous contacter.

## Lieu :

231 cours Émile Zola – 84800 l'Isle sur la Sorgue

## Durée :

2 jours en présentiel.  
8 heures par jour soit au total 16 heures,  
de 8H30 à 17H30 avec pause déjeuner.

## Objectifs :

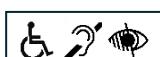
À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Comprendre les enjeux de l'expérience client dans leur activité
- Analyser le parcours client actuel
- Structurer une expérience client fluide et professionnelle
- Harmoniser leur communication à chaque point de contact
- Crée une relation client mémorable et différenciante
- Améliorer la satisfaction et la fidélisation client
- Booster durablement leur activité grâce à une meilleure expérience client

## Prérequis :

Aucun. Formation accessible à tout professionnel en activité ou en création.

## Handicap :



H4C2 atteste que l'ensemble des lieux de formation est adapté aux personnes à mobilité réduite. Afin que ces formations soient accessibles à tous, nous invitons les personnes ayant besoin d'un aménagement spécifique à nous le signaler en contactant directement notre référente handicap Sandrine HAXAIRE au 06.10.17.47.22.

**Moyens d'encadrement :** Le formateur a suivi un stage de formation pédagogique en animation de stage, et possède une expérience significative en face à face pédagogique et dans le domaine.

Forte de plus de 14 ans d'expérience, je suis spécialisée dans la stratégie marketing et la relation client, avec une approche centrée sur l'humain. Actuellement Directeur-fondateur de Shake Mon Entreprise, je m'attache à révéler l'unicité des professions libérales et à renforcer leur présence sur le marché. Mon objectif est d'élaborer des stratégies personnalisées qui favorisent la croissance et la fidélisation de la clientèle.

Mon expertise en communication d'entreprise me permet de construire des messages impactants qui reflètent les valeurs et les principes éthiques de mes clients. Au sein de Shake Mon Entreprise, je contribue à l'amélioration des performances des PME en travaillant à leurs côtés pour développer des projets innovants et des opérations marketing efficaces. Ensemble, nous façonnons des entreprises prospères qui laissent une empreinte positive sur la société.



Elodie Germain

#### **Moyens pédagogiques :**

Une salle équipée sera dédiée à la formation. Il sera remis à chaque stagiaires en début de formation :

- Vidéo projecteur
- Paperboard
- Un dossier vierge afin de prendre des notes
- Suivi du groupe sur WhatsApp

Stagiaires : 10 maximum

#### **Modalités :**

A l'issue de la formation sera délivré aux apprenants une feuille d'émargement signée au début de chaque demi-journée.

#### **Évaluations :**

Un quiz d'évaluation est remis aux stagiaires à la fin du stage.

Le quiz est corrigé, noté et renvoyé aux stagiaires avec l'attestation de résultat.

Une attestation est délivrée à chaque stagiaire à la fin du stage.

#### **Accessibilité :**

Si vous êtes en situation de handicap, contactez notre référent handicap au 06.10.17.47.22

# Déroulé Pédagogique de la Formation

Jour 1.

**8H30 à 9H00 :** Accueil, café, mise en place du matériel.

Présentation, signatures des stagiaires sur feuilles d'émargement.

Recueil des attentes pour chaque participant, point sur le niveau d'expérience.

**9H00 à 10H30 :** Introduction : pourquoi l'expérience client est un levier de croissance ?

Définition d'une expérience client premium.

Identifier les attentes clients aujourd'hui.

**10H30 à 11H30 :** Analyse du parcours client :

- Avant l'achat : visibilité, premier contact, prise de rendez-vous
- Pendant l'achat : accueil, discours, posture professionnelle
- Après l'achat : suivi, fidélisation, recommandation

**11H30 à 12H30 :** Apprendre à identifier les points de friction et les opportunités d'amélioration.

Harmoniser sa communication :

- Ton, posture, messages
- Cohérence entre image, discours et service

**12H30 à 13H30 :** Pause déjeuner

**13H30 à 17H30 :** Exercices pratiques

- Cartographie du parcours client de chaque participant
- Analyse de cas concrets
- Échanges et corrections personnalisées

## Jour 2.

**8H30 à 9H00 :** Accueil, café, signature de la feuille d'émargement et débriefing de la veille.

**9H00 à 10H00 :** Les clés d'une expérience client mémorable :

- Attention aux détails
- Personnalisation de la relation

**10H00 à 11H00 :**

- Analyse de la posture professionnelle et relationnelle à adopter
- Valorisation de l'offre sans forcer la vente

**11H00 à 12H30 :** Gestion des situations sensibles :

- Insatisfactions
- Objections

**12H30 à 13H30 :** Pause déjeuner

**13H30 à 16H30 :** Fidélisation et recommandation :

- Suivi client
- Expérience post-prestation

Mise en place d'un plan d'actions personnalisé, construction d'un plan d'expérience client concret, mise en situation professionnelles, corrections du formateur et axes d'améliorations.

**16H30 à 17H30 :** Évaluation QCM.

Questions / réponses.

Questionnaire de satisfaction.

Création d'un groupe WhatsApp pour suivre l'évolution des stagiaires et répondre aux difficultés rencontrées après la formation.

Remise des certificats.