

H 4 C 2
HEAD • HEART • HAND • HAIR
Coiffeur en Conscience

Programme de Formation

Expérience client : expert 5 étoiles



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 :

Tous secteurs en contact avec une clientèle.

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 :

1 jour en présentiel.

8 heures par jour soit au total 8 heures,
de 8H30 à 17H30 avec 1H de pause déjeuner.

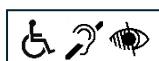
Objectifs :

Développer une relation client de qualité à chaque étape du parcours, améliorer la satisfaction et la fidélisation, et fluidifier le parcours digital jusqu'à la prise de RDV ou l'achat en ligne.

Prérequis :

Aucun prérequis.

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 12H30 : Créer un parcours fluide et engageant

Objectif : Améliorer la cohérence et la fluidité du service du début à la fin

Théorie et cas pratiques :

- Moments-clés du parcours client en entreprise : que peut-on améliorer ?
- Les temps morts, les irritants invisibles, les oubliés fréquents
- Créer des rituels d'accueil et de départ
- L'art de dire merci (sans être commercial)

Atelier : Réaliser la cartographie du parcours client avec points de friction et idées d'amélioration

12H30 à 13H30 : Pause déjeuner

13H30 à 15H30 : La posture commerciale sans forcer

Objectif : faire des ventes un prolongement naturel du conseil, pas une corvée.

Théorie et cas pratique :

- Recommandation vs. vente : comment faire la différence ?
- Mieux présenter un soin, un produit ou un forfait
- Savoir repérer les signaux d'achat
- Formuler une proposition naturellement : la technique du "Et si je vous proposais... ?"

Exercice : Apprendre à reformuler ses argumentaires produits élaboration d'un « pitch minute ».

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.

Liste du Matériel

Matériel de prêt par H4C2

- Stylos
- Feuilles