

## « ANALYSE ET DECRYPTAGE CLIENT POUR ULTRA-PERSONNALISER L'EXPERIENCE CLIENT »

(NIVEAU 1 : DEBUTANT)

### INFORMATIONS GENERALES

- Formateur : Eve BRIAT
- Durée : 7h – 1 jour
- Format : Présentiel
- Profils des stagiaires : Ce stage est destiné aux chefs d'entreprise, managers et employés de salons de coiffure qui souhaitent développer leurs compétences d'analyse client afin d'ultra-personnaliser l'expérience client pour vendre mieux et plus.
- Prérequis : Aucun

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Apprendre à analyser et décrypter ses clients
- Adapter son discours en fonction des clients
- Proposer une expérience client ultra-personnalisée
- Développer le chiffre d'affaires grâce à l'ultra-personnalisation

### CONTENU DE LA FORMATION

- 9h – 9h30 : INTRODUCTION
  - Objectif pédagogique : Présenter le contenu et les différents éléments abordés lors de la journée
  - Séquence pédagogique : Présentation du programme de la formation, présentation du formateur, présentation des objectifs. Découverte des profils des stagiaires et attentes.
  - Méthode pédagogique : Présentation PowerPoint, échanges avec les stagiaires, tour de table de présentation
- 9h30 – 12h : ANALYSE CLIENT : LES CARACTERISTIQUES DU VISAGE
  - Objectif pédagogique : Apprendre les différents éléments du visage qui permettent d'analyser le caractère du client.
  - Séquence pédagogique : Présentation des différents éléments théoriques, travail sur cas concrets / pratiques, mises en situation
  - Méthode pédagogique : Support de présentation Powerpoint, échanges avec les stagiaires, questions/réponses, questionnaires
- 12h – 13h : PAUSE DEJEUNER

- 13h – 15h : ANALYSE CLIENT : LES CODES SOCIAUX
  - Objectif pédagogique : Comprendre ce que sont les codes sociaux et comment il renseigne sur le mode de vie du client.
  - Séquence pédagogique : Définition des codes sociaux et exemples, Travail sur cas concrets, mises en situation
  - Méthode pédagogique : Support de présentation Powerpoint, vidéo illustrative, échanges avec les stagiaires, questions/réponses, questionnaires
  
- 15h – 16h : ANALYSE CLIENT : LE NON-VERBAL
  - Objectif pédagogique : Affiner son analyse client grâce à des éléments basés sur le non-verbal
  - Séquence pédagogique : Définition théorique du non-verbal, travail sur les techniques permettant de comprendre le non-verbal, exercices pratiques
  - Méthode pédagogique : Support de présentation Powerpoint, vidéos et audios, échanges avec les stagiaires, questions/réponses
  
- 16h – 16h30 : ANALYSE CLIENT ET ULTRA-PERSONNALISATION
  - Objectif pédagogique : Comprendre comment l'analyse du client permet l'ultra-personnalisation des services et de l'expérience client pour booster le chiffre d'affaires
  - Séquence pédagogique : Introduction sur l'ultra-personnalisation, mise en perspective des éléments vus précédemment sur l'analyse client, explication du lien avec l'ultra-personnalisation
  - Méthode pédagogique : Support de présentation Powerpoint, échanges avec stagiaires
  
- 16h30 – 17h : CONCLUSION
  - Objectif pédagogique : Ancrer les éléments vus et donner des clefs concrètes à mettre en place aux stagiaires, Remise de l'attestation de fin de formation
  - Séquence pédagogique : Revue des éléments principaux, listing des points clefs à retenir, ouverture sur des actions concrètes à mettre en place
  - Méthode pédagogique : Support de présentation Powerpoint, échanges avec stagiaires, questions/réponses, remise de l'attestation de fin de formation

**EVE ON AIR**

84 BIS GRANDE RUE – 92310 SEVRES

Nanterre B 521 473 736

Téléphone : 01 45 34 08 87

E-mail : [eveonair92@gmail.com](mailto:eveonair92@gmail.com)**EVE** *on Air*

N° DA : 11922508992

**ORGANISME DE FORMATION****Equipe pédagogique :**

Eve BRIAT – Gérant et Formateur

**Moyens pédagogiques et techniques :**

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée
- Documents et supports de formation projetés (support Powerpoint)
- Exposés des éléments théoriques
- Mises en pratique avec cas concrets, mises en situation et questionnaires en salle
- Mise à disposition de supports à la suite de la formation

**Dispositif de suivi de l'exécution :**

- Feuilles de présence
- Etudes de cas et mises en situation
- Attestations de fin de formation et formulaire d'évaluation