

FORMATION ANALYSE ET DECRYPTAGE CLIENT POUR ULTRA-PERSONNALISER L'EXPERIENCE CLIENT by EVE BRIAT - NIV 2

Public concerné : Ce stage est destiné aux chefs d'entreprise, aux managers et collaborateurs de salons de coiffure souhaitant développer leurs compétences à travers des apports théoriques et pratiques dans le cadre des objectifs professionnels de la formation décrits ci-dessous.

Prérequis : Etre détenteur du CAP de coiffure.

Durée : 7.00 heures sur 1.00 jour(s)

Délai d'accès : A la suite de votre pré-inscription en ligne, nous nous engageons à vous contacter dans les 10 jours qui suivent. Les inscriptions sont possibles jusqu'à 2 jours ouvrés avant la date de formation (sous condition de places disponibles).

Modalités d'accessibilité : Accessible aux personnes en situation de handicap. Vous souhaitez nous informer d'un éventuel déficit sensoriel ou moteur ? Merci de prendre contact avec nous que nous puissions étudier une solution à votre accompagnement par notre référent AGEFIPH et INFOSENS (sourds et malentendants).

Objectifs pédagogiques

- Se perfectionner dans l'analyse client afin de proposer des services ultra-personnalisés et premium
- Mieux appréhender ses clients et comprendre leurs modes de fonctionnement
- Développer son discours de vente en fonction du type de clients
- Développer le chiffre d'affaires grâce à l'ultra-personnalisation et la création d'une expérience premium

Contenu de la formation

- 9H00 - 9H30
 - 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 - 12H00 : ANALYSE CLIENT : LES CARACTERISTIQUES DU VISAGE
 - Objectif pédagogique Apprendre le cadre et les différents récepteurs 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
- 12H00 - 13H00
 - Déjeuner
- 13H00 - 15H00 : ANALYSE CLIENT : LES CODES SOCIAUX
 - Objectif pédagogique Décoder les codes sociaux sur ses clients, comprendre leur impact sur leurs modes de fonctionnement et savoir les utiliser pour mieux vendre.
 - Séquence pédagogique Présentation des différents codes sociaux avec explications, Travail sur cas concrets, mises en situation
 - Méthode pédagogique Support de présentation Powerpoint, vidéo illustrative, échanges avec les stagiaires, questions/réponses, questionnaires
- 15H00 - 16H00 : ANALYSE CLIENT : LE NON-VERBAL ET SON UTILITE
 - Objectif pédagogique Perfectionner son analyse client grâce à des éléments basés sur le non-verbal et comprendre comment l'utiliser
 - 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
- 16H00 - 16H30 : MISE EN PLACE DE L'ULTRA-PERSONNALISATION
 - Objectif pédagogique Découvrir comment l'analyse du client permet l'ultra-personnalisation des services et de l'expérience client pour booster le chiffre d'affaires. Découvrir comment mettre en place cela progressivement et sereinement.
 - Séquence pédagogique Développement sur l'ultra-personnalisation, mise en perspective des éléments vus précédemment sur l'analyse client, explication du lien avec l'ultra-personnalisation. Listing de points clés pour la mise en place.
 - Méthode pédagogique Support de présentation Powerpoint, échanges avec stagiaires
- 16H30 - 17H00
 - Objectif pédagogique Faire le point sur les éléments vus lors de la journée et mise en perspective par rapport au développement du chiffre d'affaires, 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
- FIN DE LA FORMATION
 - Quizz de fin de formation d'atteinte des objectifs prévus au programme. Evaluation à chaud stagiaires et formateur.
- LISTE DU MATERIEL
 - un stylo

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

CHRISTOPHE CREUX : Président

JULIE PORYADJIAN : Service Administratif

Moyens pédagogiques et techniques

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, documents supports de formation projetés, exposés théoriques, étude de cas concrets, quiz en salle, mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

Émargement numérique, questions orales ou écrites (QCM), mises en situation, formulaires d'évaluation de la formation, certificat de réalisation de l'action de formation.

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