**2C2C-FORMATION®**
CENTRE D'AFFAIRES REIMS BEZANNES - 7 RUE PIERRE SALMON
51430 BEZANNES
Email: contact@2c2c-formation.fr
Tel: +33352740370

# FORMATION ANALYSE ET DECRYPTAGE CLIENT POUR ULTRA-PERSONNALISER L'EXPERIENCE CLIENT by Eve BRIAT - (niv 3)

**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 client
- Développer le chiffre d'affaires grâce à l'ultra-personnalisation et la création d'une expérience premium

## Contenu de la formation

- 9h - 9h30 : INTRODUCTION
  - Présentation du contenu et des différents éléments abordés lors de la journée.
  - Présentation du programme de la formation, présentation du formateur, présentation des objectifs.
  - Découverte des profils et attentes des stagiaires.
  - Présentation PowerPoint, échanges avec les stagiaires, tour de table de présentation.
- 9h30 - 12h : ANALYSE CLIENT DÉTAILLÉE DES RECEPTEURS
  - Apprendre à analyser de manière détaillée les différents récepteurs ( Taille/proportion...) qui permet d'analyser le caractère du client et découvrir de nouveaux types de caractères clients.
  - Présentation des différents éléments théoriques, travail sur cas concrets / pratiques, mises en situation.
  - Support de présentation PowerPoint, échanges avec les stagiaires, questions/réponses, questionnaires.
- 12h - 13h : PAUSE DÉJEUNER
- 13h - 15h : ANALYSE CLIENT : ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSEAUX SOCIAUX
  - Déceler les codes sociaux sur ses clients, comprendre leur impact sur leurs modes de fonctionnement et savoir les utiliser pour mieux vendre.
  - Présentation des différents codes sociaux avec explications, Travail sur cas concrets, mises en situation.
  - Support de présentation Powerpoint, vidéo illustrative, échanges avec les stagiaires, questions/réponses, questionnaires
- 15h - 16h : ANALYSE CLIENT - PERFECTIONNEMENT
  - Perfectionner son analyse client grâce au 3 piliers : morphopsychologie, codes sociaux et non verbal.
  - Travail sur les techniques permettant de comprendre le client à travers les 3 piliers, exercices pratiques.
  - Support de présentation Powerpoint, vidéos et audio, échanges avec les stagiaires, questions/réponses.
- 16h - 16h30 : MISE EN PLACE DE L'ULTRA-PERSONNALISATION

- Développer l'ultra-personnalisation des services et de l'expérience client pour booster le chiffre d'affaires. Appréhender les éléments clés pour mettre en place cela de manière concrète.
- 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.
- Support de présentation Powerpoint, échanges avec stagiaires.

- 16h30 - 17h : CONCLUSION
  - 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.
  - Revue des éléments principaux, listing des points clefs à retenir, ouverture sur des actions concrètes à mettre en place.
  - Support de présentation Powerpoint, échanges avec stagiaires, questions/réponses, remise de l'attestation de fin de formation.

## 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.