

**PROGRAMME DE FORMATION :****EXCELLENCE SALON : MANAGEMENT ET SAVOIR-FAIRE****PUBLIC :**

Cette formation s'adresse aux professionnels de la coiffure et professions connexes souhaitant développer leur expertise en management, relation client et savoir-faire technique, tout en maîtrisant les outils numériques pour optimiser l'e-reputation, fidéliser leur clientèle et dynamiser le chiffre d'affaires.

- Dirigeants et entrepreneurs.
- Professionnels en charge de la communication et du marketing digital.
- Indépendants, commerçants et artisans.
- Salariés souhaitant développer leurs compétences.

**PRÉREQUIS :**

Distanciel : Être munis d'un ordinateur, tablette ou smartphone, d'une connexion internet (option : une webcam fonctionnelle). Savoir lire et écrire.

Présentiel : Être munis d'un ordinateur. Savoir lire et écrire.

**DURÉE :**

Distanciel : 14 heures. Le participant dispose de 4 semaines pour réaliser la formation.

Présentiel : 14 heures. La formation est réalisée sous 2 jours ouvrés.

**DATES OU PÉRIODE :**

Date à définir avec le bénéficiaire.

Période de formation : De Janvier à Décembre

**NOMBRE DE PARTICIPANT(S) PAR SESSION :**

- Minimum : 1

**MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS :**

Pour s'inscrire à notre formation, veuillez nous contacter par mail ou téléphone.

Inscription à réaliser au plus tard 15 jours avant le démarrage de la formation.

**LIEU :**

**Formation distanciel :** Plateforme e-learning

**Formation présentiel :** 4 SQUARE PERGOLESE, 78150 LE CHESNAY-ROCQUENCOURT

**TARIFS :**

420 euros HT /apprenant

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE LA FORMATION ET COMPÉTENCES VISÉES

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Maîtriser le parcours client et l'expérience en salon
- Développer ses compétences managériales et relationnelles
- Renforcer l'expertise technique et le savoir-faire métier
- Optimiser la communication et l'e-réputation du salon
- Développer le chiffre d'affaires grâce à l'upselling et à la fidélisation

## CONTENU

### **1 - Management & posture professionnelle**

- Motiver et fédérer son équipe : leadership, communication bienveillante, gestion des tensions.
- Adopter une posture exemplaire : attitude, présentation, langage et respect du client.
- Développer l'esprit d'équipe et le rôle de manager : inspirer par l'exemple, accompagner les collaborateurs, former les futurs leaders.

### **2 - Expérience client & fidélisation**

- Optimiser le parcours client : accueil, diagnostic personnalisé, suivi après prestation.
- Créer une expérience sensorielle et mémorable : ambiance & détails qui marquent.
- Fidélisation et e-réputation : relation de confiance, suivi post-visite, avis clients et communication digitale.

### **3 - Techniques, upselling & performances**

- Maîtriser les gestes experts.
- Valoriser les prestations et services complémentaires : upselling et structuration de l'offre.
- Développer la performance du salon : suivi des indicateurs, optimisation du chiffre d'affaires, qualité de service.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION D'ATTEINTE DES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Évaluation individuelle du profil, des attentes et des besoins du participant avant le démarrage de la formation
- Évaluation des compétences en début et en fin de formation
- Évaluation des connaissances à chaque étape de la formation (via questionnaires, exercices, travaux pratiques)
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

## MOYENS PERMETTANT LE SUIVI ET L'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

L'exécution de l'action de formation est attestée par la combinaison des éléments suivants : la feuille d'émargement signée par les stagiaires et le formateur pour chaque demi-journée de formation en présentiel ; le suivi des données enregistrées sur la plateforme de e-learning, laquelle permet de suivre en temps réel l'avancement pédagogique, ainsi que les temps et heures de connexion des stagiaires. Le programme de formation en annexe détaille les moyens mis en œuvre pour réaliser techniquement l'action, suivre son exécution et apprécier ses résultats.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT DES FORMATIONS****Modalités pédagogiques :**

- Évaluation des besoins et du profil du participant
- Contenus des programmes adaptés en fonction des besoins identifiés pendant la formation.
- Apport théorique et méthodologique : séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Questionnaires, exercices et étude de cas

**Éléments matériels :**

- Plateforme e-learning

**Référent pédagogique et formateur :**

Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation ; le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.

**Les méthodes mobilisées :**

Pour cette formation, nous mobilisons une pédagogie active basée sur : des apports théoriques (vidéos et supports écrits), des mises en pratique sous forme d'exercices guidés, des quiz de validation des acquis, et des échanges permanents entre formateur et apprenant.

**CONTACTS DE L'ORGANISME****Romain Wittreck**

Fonction : Président - Formateur  
Téléphone : +33 6 43 27 77 05

**Stéphanie Wittreck-Boucher**

Fonction : Directeur Général  
Téléphone : +33 7 78 17 29 54

- Vous êtes en situation de handicap ? Nous mettrons tout en œuvre pour vous accueillir où pour vous orienter. Vous pouvez contacter Monsieur Wittreck Romain pour plus d'informations.
- Pour toute réclamation, aléas ou difficultés rencontrés pendant la formation, veuillez nous contacter par téléphone, à l'adresse e-mail ou postale ci-dessus.