



Version 5 : 08/12/2025

Expérience Client : Étape 1

Objectif professionnel : Permettre d'améliorer la satisfaction, la fidélisation et la qualité de la relation client, avant, pendant et après la prestation.

Parcours de formation au format de 7h en présentiel – A destination des coiffeurs

Intervenants :

Alice Micard
Magali Rillault
Billy Loiseau
Marie-Noëlle Méchin

Durée :

1 J - 7h

Horaires :

Ils peuvent varier
en fonction du lieu
de la formation.

Participants :

1 minimum
15 maximum
(par formateur)

Lieu :

- Tours
- Paris
- En salon

Moyens

pédagogiques :

- PowerPoint
- Dossier stagiaire

Matériel à prévoir :

- Stylo

Objectifs opérationnels de développement des compétences professionnelles

- Identifier les attentes des clients.
- Réaliser une consultation client efficace.
- Adapter sa communication et gérer les situations délicates et les réclamations.
- Mettre en œuvre des actions concrètes de fidélisation.

Public concerné

Ce stage est destiné aux coiffeurs, managers ou patrons de salon de coiffure, apprentis et jeunes diplômés désirant se perfectionner par la qualité de l'expérience client.

Pré-requis pour accéder à la formation

- Aucun pré-requis technique
- Compréhension orale et écrite du français

Méthode mobilisée

Méthode expositive et démonstrative pour la partie théorique.
Méthode interrogative en réflexion collective.
Méthode active à travers des jeux de rôle, mise en situation, étude de cas.

Niveau de la formation

2/5

Programme de formation et de développement des compétences professionnelles

1/ Attentes et objectifs

Accueil des participants, présentation du formateur, échanges autour des attentes et objectifs des participants, présentation des objectifs de la formation.

2/ Partie théorique

- Comprendre l'expérience client

3/ Partie pratique

- Brainstorming collectif

4/ Partie théorique

- L'expérience client avant la prestation

5/ Partie pratique

- Mise en situation accueil d'un nouveau client / client fidèle

6/ Partie théorique

- L'expérience client pendant la prestation

Modalités d'évaluation

- **Évaluation diagnostique** avant le début de la formation,
- **Évaluation formative/acquisition de compétences** pendant la formation du stagiaire par le formateur
- **Questionnaire d'évaluation « à chaud » de la formation** par le participant.
- Remise d'un **Certificat de Réalisation**
- **Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid** par le client après la fin de la formation (envoyé de 10 à 30 jours)

Techniques pédagogiques

Apport théorique, jeux de rôle, mise en situation, échanges d'expériences et QCM.

Accessibilité PSH

Pour toute demande spécifique, vous pouvez nous contacter.

.../...



Version 5 : 08/12/2025

7/ Partie pratique

- Jeux de rôle
- Consultation client réussi vs raté

8/ Partie théorique

- L'expérience client après la prestation

9/ Partie théorique

- Gérer les situations sensibles

10/ Partie pratique

- Etude de cas : analyse de situations réelles vécues en salon
- QCM
- Plan d'action individuel : « ce que je mets en place demain »

Evaluation formative des acquis de compétences du stagiaire par le formateur.

Evaluation à chaud de la formation par le stagiaire

A l'issue de la formation, le participant doit avoir acquis les capacités requises pour mettre en place l'expérience client dans l'entreprise.