

La Coiffure T'Hair Happy

Module 1

RELATION CLIENTELE

Objectif général

Soigner sa communication

Utiliser les termes positifs pour réussir sa communication

Durée : 16 heures (2 jours)

Tarif : 840€ HT

Profils des stagiaires

- Coiffeurs, Esthéticiennes, Thérapeutes, conseillères en image

Prérequis

- Aucun

Modalité de déroulement : EN PRESENTIEL

Objectifs opérationnels pédagogiques

- Connaître les éléments indispensables pour favoriser la détente. Savoir utiliser les bons produits en lien avec le bien-être
- Soigner sa communication. Utiliser les termes positifs pour réussir sa communication

Contenu de la formation

- 1er Jour : °
- 9h00 Accueil stagiaire °
- Présentation des stagiaires °
- Analyser le parcours client °
- Définir l'écoute active (geste verbal et non verbal)
- Evaluation des apprenants en cours de formation par la formatrice °
- Pratiquer l'écoute active (jeux de communication pour s'entraîner à écouter activement) °
- L'importance de la reformulation : clé de la réussite du diagnostic, parler en positif... °
- Savoir répondre aux besoins du client
- Evaluation des apprenants par la formatrice
- 18h00 fin de première journée
- 2ème Jour : °
- Connaître les facteurs d'ambiance pour favoriser le confort de la clientèle (musique, présentation, attitude, décoration, postures, timbres de voix...) °
- Cibler des produits qui représentent l'image du salon (végétale, naturels, plantes...) °
- Jeux de rôles :
- Evaluation des apprenants en cours de formation par la formatrice °
- Entraînement sous forme de sketch, pour maîtriser l'accompagnement de la clientèle, (pratique de l'écoute active, utilisation de la communication positive, maîtriser la reformulation, connaître les mots à éviter, travailler la posture et l'attitude du professionnel à adopter pour favoriser le bien-être de la clientèle)
- Evaluation des apprenants par la formatrice

ILAE Formation

4 Rue Louis Lépine

ZI Bois Joly Sud

85500 LES HERBIERS

Email: contact@ilaeformation.com

Tel: 09.78.80.12.86



- 17H30 Débriefing
- 18h00 Remise des documents de fin de stage

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Céline HUDELOT Formatrice qualifiée et expérimentée dans son domaine, enregistré à la DREETS en tant que formateur

Valérie MARQUIS Dirigeante, Coordinatrice, référente pédagogique

Jessie TERRIEN Assistante Administrative

Moyens pédagogiques

A fournir par l'organisme de formation

Salle technique, paperboard, vidéoprojecteur

Matériel à fournir par le stagiaire

Le stagiaire doit se référer à sa convocation

Méthodes utilisées

Pédagogie active et participative entre contenu théorique et pratique.

Les démonstrations du formateur sont immédiatement mises en pratique avec supervision et accompagnement du formateur pour chacun des stagiaires.

Chaque stagiaire suit le déroulement du stage sur livret de formation dont le contenu est également projeté sur écran

Modalités d'évaluation

Questionnaire d'Auto Evaluation du stagiaire (envoyée par mail)

Evaluation à chaud de la formation par le formateur

Evaluation à chaud de la formation par le stagiaire (envoyée par mail)

Evaluation à froid des acquis de la formation par le stagiaire (envoyée par mail)

Modalités et délais d'accès

Pour toutes questions prendre contact avec Valérie MARQUIS au 09.78.80.12.86

Documents délivrés

Feuille de présence

Support pédagogique

Attestation de stage

Facture

Accessibilité aux personnes en situation de handicap ou présentant des difficultés d'apprentissage

Lors de l'inscription à nos formations, nous étudions avec le candidat en situation de handicap ou présentant des difficultés d'apprentissage à travers un questionnaire les actions que nous pouvons mettre en place pour favoriser son apprentissage contactez nous au 09.78.80.12.86

Les locaux peuvent recevoir des personnes à mobilité réduite. Des places de parking sont présentes et dédiées pour faciliter l'accès à la salle de formation située au RDC. Les personnes en situation de handicap devront se manifester en amont de la formation pour permettre au formateur d'aménager l'accueil et le lieu dans des conditions adaptées. Nous pourrions ainsi identifier les possibilités pour vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions.

Pour toute information complémentaire, nous vous conseillons la structure suivante : AGEFIPH Pour cela, nous pouvons nous appuyer sur un réseau de partenaires nationaux préalablement identifiés contact: Estelle GUERY / mail: eguery@cm-laroche-sur-yon.fr. Cette formation est ouverte et accessible aux personnes en situation de handicap.

Mise à jour le 01/01/2026