

JE DEVELOPPE L'EXPERIENCE CLIENT

Objectif général

Développer votre pouvoir de fidélisation en agissant sur l'expérience client.

Durée: 8 heures (1 jour)

Tarif : 450 € HT

Publics concernés

Coiffeur, conjoint collaborateur

Prérequis

- Aucun

Objectifs opérationnels pédagogiques

A l'issu de la formation, vous saurez fidéliser votre clientèle

Programme contenu de la formation

- Horaire 9H - 12H30 / 13H30 - 18H 8H45
- Prise de contact, accueil des stagiaires

Comprendre les émotions

- Analyse de la mécanique des émotions et leurs impacts sur notre mode de consommation

Développer l'expérience client

- Découvrir le rôle des émotions dans l'expérience client
- Identifier les émotions que ressentent les clients à chaque étape du parcours client
- Comprendre comment agir sur les émotions ressenties par les clients en salon de coiffure et actionner les leviers générateurs d'émotions positives

Définir un parcours clients différenciant et riche en émotions

- Identifier l'ensemble des étapes du parcours clients dans son salon de coiffure
- Comprendre comment créer de l'émotion et se différencier à chaque étape de son parcours client

Construire son futur parcours client

- Définir ses actions à chaque étape de son parcours clients
- Comprendre comment fédérer son équipe dans son projet

- 17H30 18H Evaluation des apprenants en fin de formation par le formateur
- Débriefing de la journée et bilan remise des documents

ILAE Formation

4 rue Louis Lépine ZI Bois Joly Sud
85500 LES HERBIERS
Email: contact@ilaeformation.com
Tel: 09.78.80.12.86



Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Cyril : DA COSTA formateur qualifié et expérimenté dans son domaine, enregistré à la DREETS en tant que formateur
Valérie MARQUIS Dirigeante, Coordinatrice, référente pédagogique
Jessie TERRIEN Assistante Administrative
Morgane MECHIN Assistante Commerciale

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-larochesurayon.fr. Cette formation est ouverte et accessible aux personnes en situation de handicap.

Mise à jour le 16/04/2024