

ÊTRE EN CAPACITÉ D'UTILISER TOUS LES OUTILS DES TECHNIQUES DE VENTE

Septembre 2022

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Être en capacité d'utiliser les outils de techniques de vente afin de voir une progression de son chiffre d'affaires.

PUBLIC CONCERNÉ

Pour toutes les esthéticiennes inscrites à la chambre des métiers.
Pour tous les salariés.

PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis.

CATÉGORIE DE L'ACTION

Acquisition et/ou entretien des connaissances.

MOYENS-PÉDAGOGIQUES-RESSOURCES

Support de formation

Produits amenés par chaque stagiaire en fonction des marques qu'elles distribuent au sein de leur institut / cabinet.

Démonstration

Pratique sous forme de binôme et de jeu de rôle (conseillère de vente, cliente, observatrice)

Tests

MOYENS TECHNIQUES

Paper board et ou vidéo projecteur pour la partie théorique

Travail sous forme de binôme

Séance d'analyse et de synthèse du travail effectué réalisé chaque jour

Mise en place des outils personnalisé avant la fin de formation

Engagement

Prise de RDV téléphonique pour 2 suivis chiffrés dans le temps

MODALITÉS DE SUIVI DES APPRENANTS ET D'APPRÉCIATION DE LA FORMATION

Attestation de présence

Attestation d'assiduité

Attestation de fin de formation

7 allée Océan et Forêt – Bâtiment A, 64600 Anglet

06.29.10.15.97 : Isabelle

06.16.33.84.04 : Alexandra

✉ formation.modelage.aquitaine@gmail.com

🌐 www.formation-massage-aquitaine.com

siret : 750 319 758 00017 • APE 8559A • RCS de Bayonne • N° formateur : 72 64 03333 64

Évaluation en fin de formation : chaque stagiaire sera évaluée sur des jeux de rôle qui consistent à lui demander de lever des objections, défendre son produit, faire basculer une cliente d'un soin vers un autre, capacité à effectuer une reprise de RDV etc...

Évaluation en fin de formation de la satisfaction et des attentes possibles

INTERVENANTE

Isabelle DANET : Formatrice depuis 2006, diplômée d'un simple baccalauréat, autodidacte, a été International Retail Director pour différentes maisons de prêt-à-porter de luxe.

Sa mission principale : implanter de nouvelles boutiques dans les grandes capitales d'Europe, être garante du chiffre d'affaires et de la rentabilité de chaque centre de profits dont elle avait la charge, ce qui passait par le recrutement et la formation continue des équipes.

Par ailleurs, Isabelle a suivi plusieurs formations de management avec Akor Conseil.

Isabelle a également suivi des formations en PNL, communication non verbale, Webmarketing (réseaux sociaux) depuis la création de la SARL.

INSCRIPTION & DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription se fait par mail/téléphone/site internet auprès d'Isabelle Danet et/ou Alexandra Florencio qui valident la faisabilité de la formation, notamment pour les particuliers.

Un programme et un devis sont envoyés. À l'issue de la validation du devis, la formation pourra être planifiée en fonction des contraintes de l'organisme collecteur leur afférent : de 1 à 15 jours.

DURÉE

Nombre d'heures 16 heures.

PARTICIPANTS

Par groupe de 8 (huit) maximum

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES : Formation accessible et pour toute adaptation, merci de revenir vers Isabelle Danet ou Alexandra Florencio.

PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION TECHNIQUES DE VENTE

1er JOUR :

09h30-10h00	Présentation du groupe
10h00-10h30	Définition de la vente
10h30-11h30	Prise de contact, accueil du client

Les différentes façons d'accueillir un client

- Communication
- Gestuelle

7 allée Océan et Forêt – Bâtiment A, 64600 Anglet

06.29.10.15.97 : [Isabelle](#)

06.16.33.84.04 : [Alexandra](#)

✉ formation.modelage.aquitaine@gmail.com

🌐 www.formation-massage-aquitaine.com

siret : 750 319 758 00017 • APE 8559A • RCS de Bayonne • N° formateur : 72 64 03333 64

11h30-12h30 Découverte du client

Rentrer en communication

Mettre son client en confiance

Se crédibiliser en étant professionnelle et faisant preuve d'empathie

13h30-15h30 Recherche de besoin

Questions ouvertes

Apprendre à poser les 5 questions clés liées à une recherche de soin/besoin.

Proposition

Re verbalisation : Reformuler ce que le client souhaite afin de valider sa demande.

Jeu de rôle en binôme

15h30-17h30 Argumenter et contrer les objections, savoir présenter et défendre ses produits et ses soins.

17h30-18h30 Synthèse et prise de note du travail effectué.

2ième JOUR :

09h30-12h30 Gestion Multi clients

Mise en pratique deux par deux sous forme de jeu de rôle entre la formatrice et un stagiaire, des thèmes suivants :

- Comment accueillir plusieurs clients à la fois
- Se rendre disponible pour l'ensemble des clients présents
- Communiquer sa disponibilité en faisant patienter un client

Synthèse et prise de note sur le support pédagogique « Gestion Multi client ».

13h30-17h30 Vente complémentaire et supplémentaire. Mise en pratique sous forme de jeu de rôle. Concrétisation de la vente – Passage en caisse et prise de congé.

17h30-18h00 Analyse et synthèse du travail effectué

18h00-18h30 ENGAGEMENTS SUR LES OUTILS À METTRE EN PLACE- DÉFINITION DU 1^{er} SUIVI TÉLÉPHONIQUE À 6 SEMAINES-REMISE D'UNE ATTESTATION DE FORMATION EN TECHNIQUES DE VENTE POUR CELLES ET CEUX QUI LE DÉSIRENT.

7 allée Océan et Forêt – Bâtiment A, 64600 Anglet

06.29.10.15.97 : [Isabelle](#)

06.16.33.84.04 : [Alexandra](#)

✉ formation.modelage.aquitaine@gmail.com

🌐 www.formation-massage-aquitaine.com

siret : 750 319 758 00017 • APE 8559A • RCS de Bayonne • N° formateur : 72 64 03333 64