



Centre de formation
d'esthétique
ayurvédique

SARL SAHLINI – 29 rue de la basse canterie 44120 VERTOU

PROGRAMME DE FORMATION

PROFESSIONNELLE

En respect des articles L6353-1 et suivants du Code du Travail.

TECHNIQUES DE VENTE ET STRATEGIES D'ATTRACTIVITÉ CLIENT

DURÉE : 16 heures (2 jours)

HORAIRES : 9h00-17h00

LIEU DE FORMATION : Sur le lieu de travail du Stagiaire.

FORMATRICE : Shalini LEDOUX

1-PRESENTATION DE LA TECHNIQUE :

Ce programme de formation individuel est conçu pour les professionnels de l'esthétique qui souhaitent renforcer leur force de vente et améliorer leurs techniques de vente au sein de leur institut. Il vise à fournir aux participants des stratégies pratiques et éprouvées pour augmenter les ventes, tout en garantissant une expérience client exceptionnelle. Les participants apprendront à mieux comprendre leurs clients, à utiliser des techniques de vente adaptées et à fidéliser leur clientèle pour assurer une croissance durable et rentable de leur activité.

2- OBJECTIF PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

- Maîtriser les techniques de vente et de communication efficaces.
- Développer une approche client personnalisée pour améliorer l'expérience client.
- Apprendre à utiliser des stratégies d'upselling et de cross-selling pour augmenter le chiffre d'affaires.
- Mettre en place des programmes de fidélisation pour encourager les clients réguliers.



- Utiliser des outils numériques pour optimiser la gestion des clients et le suivi des ventes.

3-PUBLIC CONCERNÉ - PRÉ-REQUIS :

- Être majeur (pour les mineurs de plus de 16 ans ou personnes sous tutelle autorisation écrite du représentant légal).
- Être gérant de son institut de beauté, auto-entrepreneur ou porteur de projet professionnel en lien avec le métier de Technicien Spa et Bien-être.
- Parler et comprendre la langue française.
- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

4- PROFIL DES INTERVENANTS :

Intervenants expérimentés ayant une solide expérience dans le domaine de l'esthétique et de l'entrepreneuriat.

5-NOM DU RESPONSABLE PÉDAGOGIQUE : Céline-Shalini LEDOUX

6-MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Exposés théoriques des bases des techniques de vente.
- Études de cas de situations réelles.
- Mises en situation et jeux de rôle pour pratiquer les compétences acquises.
- Méthode participative et active pour enrichir la formation.

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE DE LA FORMATION

JOUR 1 : Stratégies d'attractivité

Module 1 : Comprendre les Bases de la Vente (Matin)

09:00 - 09:30 : Accueil et Introduction

- Présentations mutuelles (stagiaire & formatrice)
- Objectifs de la formation et déroulement des deux jours.
- Feuille d'émargement signée chaque demi-journée.

09:30 - 10:30 : Stratégies d'attractivité

- Définir ce qui rend un institut attractif pour des prospects.



- Analyser la concurrence locale et identifier les opportunités.
- Importance de l'emplacement, de l'ambiance et des services offerts.

10:30 - 10:45 : Pause

10:45 - 12:00 : Techniques de Vente Fondamentales

- Les étapes clés d'une vente réussie.
- Techniques pour présenter efficacement les produits et services.
- Utilisation de la démonstration et des essais de produits pour convaincre.

12:00 - 12:45 : Activité Pratique

- Atelier pratique : Simulation de vente avec des scénarios variés.

Module 2 : Construire une Relation de Confiance (Après-midi)

- Feuille d'émargement signée chaque demi-journée.

13:45 - 15:00 : L'Importance du Service Client

- Techniques d'écoute active et d'empathie.
- Comment traiter les objections et les préoccupations des clients.
- Importance du suivi après-vente pour la satisfaction et la fidélisation.

15:00 - 15:15 : Pause

15:15 - 16:30 : Communication Efficace

- Techniques de communication verbale et non-verbale.
- Adapter son discours en fonction du profil client.
- Pratique de la communication positive et persuasive.

16:30 - 17:00 : Conclusion et Évaluation

- Synthèse des points clés de la journée.
- Évaluation de la formation et de la formatrice par le stagiaire.

JOUR 2 : Optimisation des Techniques de Vente

Module 3 : Stratégies Avancées de Vente (Matin)



09:00 - 09:30 : Introduction de la journée

- Résumé des concepts abordés la veille.
- Objectifs spécifiques de la journée.
- Feuille d'émargement signée chaque demi-journée.

09:30 - 10:30 : Techniques d'Upselling et Cross-Selling

- Définir et appliquer les stratégies d'upselling et de cross-selling.
- Comment proposer des produits complémentaires ou supérieurs.
- Créer des offres et des forfaits pour encourager l'achat.

10:30 - 10:45 : Pause

10:45 - 12:00 : Utilisation d'Outils dans la Vente

- Outils de suivi clients/prospects.
- Utilisations des réseaux sociaux.
- Utilisation d'échantillons.
- Mise en place d'évènement marketing.

12:00 - 12:45 : Activité Pratique

- Atelier : Mise en place d'une stratégie d'upselling et de cross-selling.

Module 4 : Fidélisation et Suivi Client (Après-midi)

- Feuille d'émargement signée chaque demi-journée.

13:45 - 15:00 : Programmes de Fidélisation

- Création de programmes de fidélité adaptés à l'institut.
- Importance des cartes de fidélité et des promotions exclusives.
- Techniques pour encourager le bouche-à-oreille et le parrainage.

15:00 - 15:15 : Pause

15:15 - 16:30 : Évaluation et Suivi de la Performance des Ventes

- Mesurer l'efficacité des stratégies de vente mises en place.
- Analyser les retours clients pour améliorer les services.
- Techniques pour ajuster et optimiser continuellement les stratégies de vente.

16:30 - 17:00 : Conclusion et Évaluation



- Synthèse des points clés de la formation.
- Évaluation de la formation et de la formatrice par le stagiaire.
- Remise du certificat de participation.

Suivi et Évaluation du Stagiaire

- QCM d'évaluation en début et fin de formation.

7- MÉTHODE PÉDAGOGIQUE :

Méthode participative et active. La formatrice apporte un champ théorico-pratique afin de permettre au stagiaire d'adapter la théorie à son institut/entreprise/activité. Jeux de rôles, exposés théoriques, dossiers techniques, book en support (écrit).

8- SUIVI & ÉVALUATION DU STAGIAIRE :

- Une feuille d'émargement est signée par le stagiaire chaque demi-journée.
- Un QCM d'évaluation en début et fin de formation sera rempli par le stagiaire.

9- ACCESSIBILITÉ :

Nos formations sont généralement accessibles aux personnes en situation de handicap. Nous étudions au cas par cas toutes les situations de handicap afin d'envisager une intégration dans la formation. Dans le cas contraire, nous prévoyons une orientation vers des organismes appropriés.

10-MATÉRIEL NÉCESSAIRE :

- La formation se déroule dans l'institut.
- 1 à 2 Cabines doit être mise à disposition.
- Modèles ou clientes pour test de vente.
- Liste des produits revente et les tarifs publics et d'achat
- Accès au détail des logiciels de réservation ou de gestion
- 1 ordinateur portable (si disponible)

Tout le reste du matériel nécessaire pendant la formation est fourni par le centre de formation.

11- REPAS : Le repas du déjeuner n'est pas inclus. Merci de prévoir votre repas.

12- DOCUMENTS REMIS A L'ISSUE DE LA FORMATION :

- Attestation de fin de formation



Centre de formation
d'esthétique
ayurvédique

Mise à jour le 03/08/2024 – Version 1