



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.

TRANSFORMATION CLIENT ET TECHNIQUES DE VENTE EN INSTITUT DE BEAUTE

DURÉE : 8 heures (1jour)

HORAIRES : 9h00-17h00

LIEU DE FORMATION : Sur le lieu d'activité du stagiaire

FORMATRICE : Shalini LEDOUX et/ou Stéphanie LE ROUX

1-PRESENTATION DE LA TECHNIQUE :

Cette formation s'adresse aux esthéticiennes qui souhaitent développer leurs compétences en vente de soins et produits cosmétiques, tout en apprenant des techniques efficaces pour augmenter leur CA. Elle vise à fournir des stratégies pratiques pour augmenter les ventes, optimiser la satisfaction client et garantir une expérience client de qualité. À l'issue de cette formation, les participantes seront en mesure de vendre avec aisance des produits et des soins en accord avec les besoins de leurs clients.

2- OBJECTIF PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

- Maîtriser les techniques de vente spécifiques aux soins et aux produits cosmétiques.
- Savoir personnaliser son approche de vente en fonction des besoins du client.
- Acquérir des compétences pour traiter les objections des clients avec professionnalisme.
- Mettre en place des stratégies d'up-selling et cross-selling.

1



- Développer une relation de confiance avec la clientèle afin d'encourager les achats récurrents.

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 diplômé d'esthétique ou avoir un 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 ayant une expérience approfondie dans la vente en institut de beauté, la relation client et le développement commercial dans le secteur des soins esthétiques.

5-NOM DU RESPONSABLE PÉDAGOGIQUE : Céline-Shalini LEDOUX

6-MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Présentations théoriques sur les techniques de vente et de fidélisation.
- Études de cas concrets basés sur des situations réelles rencontrées en institut.
- Mises en situation pratiques pour s'exercer aux techniques de vente.
- Utilisation d'outils numériques et de supports visuels pour enrichir la formation.
- Méthode participative

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE DE LA FORMATION

Matin : Introduction et Bases de la vente

- **08:00 - 09:00 : Accueil et Introduction**
 - Présentation des participantes et de la formatrice.
 - Objectifs de la formation et déroulement des deux jours.
- **09:00 - 10:30 : Comprendre le Processus de Vente**
 - Les étapes clés d'une vente réussie en institut.
 - Techniques pour comprendre les besoins du client.
 - Présenter les soins et produits de manière attractive.



- **10:30 - 10:45 : Pause**
- **10:45 - 12:00 : Techniques de Vente Adaptées aux Soins**
 - Développer un argumentaire de vente efficace.
 - Techniques de démonstration pour convaincre le client.
 - Gérer les objections et réticences du client.

- **12:00 - 12:45 : Activité Pratique**
 - Simulation de vente : Présentation d'un soin et gestion des objections.

Après-midi : Techniques de Vente pour les Produits Cosmétiques

- **13:45 - 15:00 : Vendre les Produits Cosmétiques**
 - Comprendre les caractéristiques des produits pour mieux les vendre.
 - Stratégies pour proposer des produits complémentaires (cross-selling).
 - Techniques d'upselling : Proposer des gammes supérieures de produits.
- **15:00 - 15:15 : Pause**

- **15:15 - 16:30 : Améliorer l'Expérience Client pour Favoriser l'Achat**
 - Créer une expérience client positive dans le cadre de la vente.
 - L'importance de l'accueil et du service personnalisé.
 - Faire vivre une expérience sensorielle autour des produits.

- **16:30 - 17:00 : Conclusion et Évaluation**
 - Synthèse de la première journée.
 - Plan d'action individuel et évaluation de la journée.

7- MÉTHODE PÉDAGOGIQUE :

Méthode participative et active. La formatrice apporte un champ théorico-pratique afin de permettre aux stagiaires de se repérer dans les techniques de rentabilité. Jeux de rôles, exposés théoriques ; mise en situation réelles.

8- SUIVI & ÉVALUATION DU STAGIAIRE :

- Une feuille d'émargement est signée par le stagiaire chaque demi-journée.
- Le stagiaire sera évalué sur la maîtrise des techniques tout au long de cette 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 :

- Dernier bilan financier
- 3 derniers relevés bancaires professionnels
- La plaquette de prestation avec les tarifs
- 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

Mise à jour le 01/08/2024 – Version 1