



Centre de formation  
**d'esthétique**  
*ayurvédique*

SARL SAHLINI – 29 rue de la basse canterie 44120 VERTOOU

# PROGRAMME DE FORMATION PROFESSIONNELLE

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

## GÉNÉRER DE L'ENGAGEMENT DANS LA RELATION CLIENT DE MON INSTITUT

**DURÉE** : 8 heures (1 jour )

**HORAIRES** : 8h00-17h00

**LIEU DE FORMATION** : 4 Route de Bellevue – 44690 LA HAYE FOUASSIERE

**FORMATRICE** : Shalini LEDOUX

---

### **1-PRÉSENTATION DE LA TECHNIQUE :**

Ce programme de formation individuel permet aux professionnelles de l'esthétique de comprendre et de mettre en œuvre des stratégies efficaces pour fidéliser leur clientèle, en améliorant l'expérience client et en augmentant la satisfaction et la rétention des clients.

### **2- OBJECTIF PÉDAGOGIQUE DE LA FORMATION**

- Comprendre les éléments clés de la fidélisation de la clientèle.
- Mettre en place des stratégies pour fidéliser les clients existants.
- Améliorer l'expérience client pour augmenter la satisfaction et la rétention.

---

### **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
- Études de cas
- Mises en situation
- Méthode participative et active

# **PROGRAMME PÉDAGOGIQUE DE LA FORMATION**

## **JOUR 1**

### **Module 1 : Matin**

#### **08:00 - 09:00 : Accueil et Introduction**

- Présentations mutuelles (stagiaire & formatrice)
- Objectifs de la journée.
- Feuille d'émargement signée chaque demi-journée.

#### **09:00 - 10:30 : Comprendre les Facteurs de Fidélisation**

- Importance de la fidélisation pour un institut de beauté.
- Analyser les attentes et les besoins des clients.
- Identifier les facteurs de satisfaction et de fidélité.

#### **10:30 - 10:45 : Pause**

#### **10:45 - 12:00 : Stratégies de Fidélisation**

- Mettre en place des programmes de fidélité efficaces.
- Techniques de personnalisation des services.



- Importance de la communication régulière avec les clients.

### **12:00 - 12:45 : Activité Pratique**

- Étude de cas : Création d'un programme de fidélisation personnalisé pour un institut fictif.

### **12:45 - 13:45 : Déjeuner**

#### **Module 2 : Après-midi**

### **13:45 - 15:00 : Améliorer l'Expérience Client**

- Optimiser le service client et l'accueil.
- Créer une ambiance agréable et accueillante.
- Gérer les retours et les réclamations clients de manière efficace.

### **15:00 - 15:15 : Pause**

### **15:15 - 16:30 : Utiliser les Outils de Suivi et de CRM**

- Utilisation des outils de gestion de la relation client (CRM).
- Suivi des interactions et des préférences des clients.
- Analyser les données clients pour améliorer les services.

### **16:30 - 17:00 : Conclusion et Évaluation**

- Synthèse des points clés de la journée.
- Plan d'action individuel écrit par le stagiaire.
- 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 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 03/08/2024 – Version 1