



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.

VENDRE AVEC CONSCIENCE ET BIENVEILLANCE

DURÉE : 16 heures (2 jours)

HORAIRES : 8h00-17h00

LIEU DE FORMATION : Présentiel, sur le lieu d'activité de l'entreprise ou au centre de formation de la Haye Fouassiere (44)

FORMATRICE : Shalini LEDOUX

1-PRESENTATION DE LA FORMATION:

Cette formation individuelle est conçue pour les professionnels de l'esthétique, du bien-être et du spa qui souhaitent développer leur chiffre d'affaires tout en restant alignés avec leurs valeurs humaines et professionnelles.

Elle propose une approche structurée de la vente fondée sur la conscience, l'éthique, la transparence, l'écoute active et le respect du client.

L'objectif est de sortir des mécanismes de vente perçus comme agressifs ou manipulatoires, pour adopter une posture de conseil sincère et responsable.

La formation permet au stagiaire de :

- Clarifier sa vision de la vente
- Déconstruire les croyances limitantes liées à l'argent et au commerce
- Développer une méthode de vente consultative
- Savoir recommander avec justesse et intégrité
- Augmenter ses ventes tout en renforçant la confiance client



2- OBJECTIF PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le stagiaire aura acquis les objectifs suivants :

- Utiliser les savoirs appris lors de cette formation afin de définir ses priorités, mettre en œuvre des actions concrètes et garantir une application adaptée à son institut/salon/centre ;
- Sélectionner et utiliser des outils, logiciels et techniques adaptés à sa stratégie, notamment pour sa communication, le suivi de son activité et l'analyse de ses indicateurs clés de performance (KPI) ;
- Mettre en œuvre les compétences professionnelles nécessaires à la relation client, notamment dans l'accueil, l'identification des besoins, la communication, la valorisation de son offre et l'adaptation de ses actions à sa clientèle ;
- Mobiliser les connaissances de base en business, marketing et gestion d'entreprise nécessaires au développement de son activité, notamment pour définir ses tarifs, développer sa visibilité et piloter ses résultats.

3-PUBLIC CONCERNÉ - PRÉ-REQUIS :

- Être gérant de son institut de beauté, coiffeur, ou porteur de projet professionnel en lien avec le métier de Technicien Spa, coiffure et Bien-être.
- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

4- PROFIL DES INTERVENANTS :

Intervenants expérimentés dans les domaines de l'esthétique, de l'entrepreneuriat et du développement commercial responsable.

5-NOM DU RESPONSABLE PÉDAGOGIQUE : Céline-Shalini LEDOUX

6-MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Exposés théoriques
- Études de cas réels issus d'instituts
- Mises en situation et jeux de rôle
- Analyse de pratiques
- Méthode participative et active

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE DE LA FORMATION

Jour 1 – Repenser la vente – posture et alignement

Module 1 : Activer sa dynamique commerciale intérieure



(Matin)

08:00 - 08:30 : Accueil et introduction

- Présentation
- Clarification des attentes
- Objectifs des deux journées
- Feuille d'émargement signée chaque demi-journée

08:30 - 09:45:

- Comprendre le lien direct entre motivation personnelle et panier moyen
- Impact de l'énergie du praticien sur la décision d'achat
- Déconstruire les croyances sur la vente
- Les peurs liées à la vente (pression, rejet, argent)
- Mettre en place un rituel d'activation quotidienne

09:45 - 10:30 : Alignement personnel et discernement client
(Anciennement : Piège : vos goûts et ceux de votre client)

- Différencier ses préférences personnelles des besoins réels du client
- Éviter la projection
- Adapter sa recommandation au profil client

10:30 - 10:45 : Pause

10:45 - 12:00 : Comprendre atouts et inconvénients des produits concurrents

12:00 - 12:45 : Atelier pratique

- Auto-diagnostic de posture commerciale
- Identification des axes d'amélioration

Module 2 : Maîtriser l'Entretien de Vente Bienveillant (Après-midi)

13:45 - 15:00 :

L'écoute active et l'analyse des besoins

- Techniques de questionnement ouvert
- Reformulation
- Détection des besoins explicites et implicites
- Lecture du langage non verbal



Centre de formation

d'esthétique
ayurvédique

15:00 - 15:15 : Pause

15:15 - 16:30 : Construire une argumentation professionnelle

- Élaboration de listes d'arguments produits
- Méthode pour lever les objections fréquentes (prix, efficacité, besoin)
- Argumentation bénéfices vs caractéristiques

16:30 - 17:00 : Synthèse et évaluation

- Jeux de rôle : situations réelles d'institut

JOUR 2 : Structurer une croissance responsable

Module 3 : Augmenter ses ventes sans pression (Matin)

08:00 - 08:30 : Introduction de la journée

- Retour sur les prises de conscience
- Objectifs spécifiques

08:30 - 10:30 : Upselling et Cross-selling éthiques

- Quand proposer un complément ?
- Comment éviter la survente
- Créer des parcours clients cohérents
- Forfaits et protocoles personnalisés

10:30 - 10:45 : Pause

10:45 - 12:00 : Gérer les objections avec intégrité

- Les objections courantes (prix, besoin, timing)
- Reformulation et clarification
- Transformer une objection en dialogue
- Savoir respecter un refus

12:00 - 12:45 : Atelier pratique

Module 4 : Performance et fidélisation durable (Après-midi)

13:45 - 15:00 : Mesurer sans dénaturer

- Indicateurs clés : taux de transformation, panier moyen, taux de recommandation
- Lecture éthique des chiffres
- Ajustement stratégique



15:00 - 15:15 : Pause

15:15 - 16:30 :

- Jeux de rôle : situations réelles d'institut

16:30 - 17:00 : Clôture

- Plan d'action individualisé
- Engagement personnel
- Évaluation de la formation
- Remise de l'attestation de participation

Suivi et Évaluation du Stagiaire

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

7- MÉTHODE PÉDAGOGIQUE :

- Alternance théorie/pratique
- Études de cas spécifiques au secteur esthétique
- Mises en situation et travail sur les outils propres à chaque participante
- Co-construction de leur plan d'action personnalisé

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 :

- Smartphone
- Supports et outils fournis par le centre

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



Centre de formation
d'esthétique
ayurvédique

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 05/01/2026 – Version 1