



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.

DEVELOPPER L'EXPERIENCE CLIENT EN INSTITUT

DURÉE : 8 heures (1 jour)

HORAIRE : 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:

Dans les métiers de l'esthétique et du bien-être, l'expérience client est un élément central de la réussite d'un institut. Au-delà de la qualité technique d'un soin, c'est l'ensemble du parcours vécu par le client qui influence sa satisfaction, sa fidélité et sa recommandation.

Cette formation permet aux professionnels de l'esthétique et du spa de comprendre les mécanismes qui créent une expérience client positive et mémorable. Elle propose des outils concrets pour améliorer l'accueil, la communication, l'organisation de l'espace et l'accompagnement du client tout au long de sa visite.

L'objectif est de permettre au stagiaire de créer un environnement cohérent et professionnel qui favorise la confiance, la fidélisation et la valeur perçue des prestations et des produits proposés par l'institut.

2- OBJECTIF PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

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



Centre de formation

d'esthétique
ayurvédique

- 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.

OBJECTIFS COMPLEMENTAIRE :

- Comprendre les éléments qui composent une expérience client réussie en institut
- Identifier les moments clés qui influencent la satisfaction et la fidélisation
- Adapter sa communication aux besoins du client
- Créer un environnement propice au bien-être et à la confiance
- Mettre en place des outils simples pour améliorer la fidélisation de la clientèle.

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

Module 1 : Comprendre les attentes des clients en institut

08:00 – 08:30 : Accueil et introduction

- Présentation mutuelle
 - Objectifs de la formation
 - Analyse des attentes du stagiaire
 - Feuille d'émargement signée
-

08:30 – 10:00 : Les fondamentaux de l'expérience client

- Les attentes émotionnelles dans les métiers du bien-être
 - Les facteurs qui influencent la satisfaction client
 - Comprendre la perception de la qualité de service
 - Identifier les moments clés de la visite client.
-

Module 2 : Développer une relation client de qualité

10:00 – 10:30

- L'importance du premier contact
- Les bases de l'écoute active
- Comprendre les besoins exprimés et implicites du client
- Créer un climat de confiance.

10:30 – 10:45 : Pause

10:45 – 12:00 : Communication professionnelle bienveillante

- Poser les bonnes questions
 - Reformuler les besoins du client
 - Adapter son discours au profil client
 - Installer une relation authentique.
-



12:00 – 12:45 : Atelier pratique

Mises en situation :

- simulation d'accueil client
- exercice de diagnostic et d'écoute active.

Module 3 : Créer une expérience client mémorable

13:45 – 15:00

- L'importance de l'ambiance et de l'environnement
- La cohérence entre lieu, soin et discours professionnel
- Les détails qui influencent l'expérience client
- L'impact des sens dans l'univers du bien-être.

Module 4 : Optimiser l'environnement de l'institut

15:00 – 15:45

- Organisation des espaces
- Mise en valeur des produits et des prestations
- Importance de la circulation dans l'institut
- Créer un cadre rassurant et professionnel.

15:45 – 16:00 : Pause

Module 5 : Favoriser la fidélisation

16:00 – 17:00

- Les outils de fidélisation les plus efficaces
- Le suivi client
- Encourager le bouche-à-oreille
- Identifier les leviers d'amélioration de l'expérience client.

Conclusion et synthèse des apprentissages.

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.

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