

Embellir son expérience client

NOUVEAUTÉ

SUR-MESURE

INTER ENTREPRISE

Objectif de formation

A l'issue de la formation, les participant(e)s auront la capacité de développer leurs compétences et leurs techniques pour améliorer et enrichir l'expérience client dans les salons de beauté et de coiffure, en se concentrant sur la satisfaction, la fidélisation, et la personnalisation des services.

Programme

Jour 1 : Découvrir les bases d'un parcours client émotion

- **Comprendre l'importance de l'expérience émotionnelle dans le parcours client:** introduction aux concepts de l'expérience client et de l'émotion client, impact de l'émotion sur la satisfaction et la fidélité des clients
- **Analyser le parcours client actuel:** études de cas et exemples concrets, identifier les points de contact et les moments de vérité
- **Techniques de communication émotionnelle:** techniques de communication verbale et non verbale, ateliers pratiques : exercices de mise en situation
- **Créer une ambiance émotionnelle positive:** importance de l'environnement physique (décoration, musique, éclairage)
- **Atelier pratique - Amélioration de l'accueil et du départ:** jeux de rôle et simulations, feedback et échanges d'expériences

Jour 2 : Construire un parcours client émotion adapté aux nouveaux besoins de votre clientèle & Établir une stratégie de vente conseil

- **Identifier les nouveaux besoins de la clientèle:** analyse des tendances actuelles dans le bien-être, l'esthétique et la coiffure
- **Personnalisation du parcours client:** adapter les services et offres aux besoins spécifiques, créer des moments mémorables et personnalisés
- **Établir une stratégie de vente conseil:** techniques de vente et de conseil adaptées au secteur du bien-être, approches pour proposer des produits et services supplémentaires sans pression
- **Atelier pratique - Vente conseil et personnalisation:** jeux de rôle et simulations de situations de vente, feedback constructif et conseils personnalisés
- **Élaboration d'un plan d'action:** définir des objectifs et actions concrètes à mettre en œuvre dans son salon, établir un calendrier de suivi et d'évaluation

Infos pratiques

Type de formation

Formation continue

Public cible

Esthéticienne, professionnels du bien-être et de la coiffure

Durée

2 Jours dont 14 Heures en centre

Tarif(s) net de taxe

500 € par stagiaire

Adresse

Brest - CIEL BRETAGNE
Rue du Gué Fleuri,
B.P 35,

29480 Le Relecq Kerhuon

<https://www.cci-formation-bretagne.fr/finistere>



Les points forts de la formation

- Formation en petit groupe au Ciel Bretagne.

Les conditions d'admission

Prérequis

Aucun pré-requis

Le parcours de formation

Objectifs pédagogiques

Découvrir les bases d'un parcours client émotion Construire un parcours client émotion adapté aux nouveaux besoins de votre clientèle Etablir une stratégie de vente conseil

► PRÉSENTIEL

Modalités d'évaluations

Dans le cadre de notre process qualité : évaluation systématique des éléments acquis en fin de formation - Attestation de formation

Modalités pédagogiques

Approche théorique et pédagogie participative - Cas concrets d'application.

Les sessions



Le Relecq Kerhuon

- Nous contacter

Date et mise à jour des informations : 17/12/2025

Extrait de la description de la formation. Consultez l'intégralité des informations relatives à cette formation sur notre site internet www.cci-formation-bretagne.fr



Contacts



ACCUEIL FORMATIONS esthétique et Bien-être

esthetique@formation.finistere.cci.fr

CIEL BRETAGNE Brest - N° SIRET 13002293200060 - N° d'activité 53290897729

Rue du Gué Fleuri, B.P. 35, - 29480 Le Relecq Kerhuon

Tél. : 02 98 30 45 75 - cielbretagne@formation.bretagne-ouest.cci.bzh - <https://www.cci-formation-bretagne.fr/finistere>



CCI FORMATION
BRETAGNE