

## Savoir accueillir et maîtriser la vente en Centre de beauté

**OBJECTIF DE LA FORMATION** : Découvrir et maîtriser les différentes phases de l'accueil et de la vente de détail en Centre de beauté afin d'améliorer la qualité de service, de concrétiser ses conseils en vente et d'améliorer son panier moyen.

**PROFIL DU STAGIAIRE** : Toutes personnes en contact avec la clientèle dans l'univers des soins et cosmétiques.

**NIVEAU DE COMPETENCE DU STAGIAIRE** : C.A.P, B.P esthétiques ou expérience dans le commerce de détail.

**METHODE PEDAGOGIQUE** : Présentation sur vidéo projecteur ( power point), animation interactive et participative. Jeux de rôles. Exercices pratiques. Remise en fin de présentation du contenu intégral du module de formation ainsi qu'une check-liste des phases et tâches à effectuer pour une mise en application immédiate.

**DUREE**: 2 jours 14heures) **PARTICIPANTS**: minimum 15 pers. **ANIMATEUR** : Dominique PIERSON

Formation validée par une attestation de stage

### Première journée

#### Présentation

Tour de table  
Définition des objectifs pédagogiques

#### Préparation

Personnel, Point de vente  
Produits, Cabines, Salles  
Fiches clientes, Ordonnances beauté

#### L'accueil de la consommatrice

L'accueil au téléphone  
Le langage approprié  
Le bonjour adapté  
Établir un climat de confiance  
Orientation

#### Découverte (recherche des besoins)

Maîtrise des questions :  
Ouvertes, fermées, alternatives  
de faits, d'opinions, de changement  
de ricochet, de retour, de confirmation,  
Maîtrise des silences

#### Savoir déterminer les véritables motivations de votre cliente

Quelle est la quête de la consommatrice en Centre de beauté ?  
Que vient chercher une cliente ?  
Quels sont les moyens à votre disposition pour obtenir ces informations ?  
Question trois PRO

#### Savoir argumenter ses produits et prestations

Quelle est la bonne procédure de vente en Centre de beauté ?  
A quel moment présenter ses offres ?  
Comment enchaîner la vente après un soin ?  
Comment enchaîner les ventes produits et prestations ?  
Avantage et argument

#### Savoir présenter ses offres

Teasing orienté vers l'interlocuteur

#### Réponses aux objections

Pourquoi une objection ?  
Que faire face à l'objection ?  
Comment les traiter positivement ?

#### Conclusion de la vente

Conforter la vente  
Rassurer la cliente

#### Mieux fidéliser

Rappel des prestations  
Visite des lieux  
Carte de fidélité  
Abonnements

### Deuxième journée

#### Jeux de rôle sur les règles fondamentales de l'accueil en Centre de beauté

Debrief par les participants puis par l'animateur.

#### Jeux de rôle sur les différentes phases de la vente en Centre de beauté

Debrief par les participants puis par l'animateur.

#### Jeux de rôle sur les techniques d'enchaînement des ventes en Centre de beauté

Debrief par les participants puis par l'animateur.