

## SAVOIR FAIRE DE SON CENTRE DE BEAUTE UN CENTRE DE PROFIT

### Formation intensive de groupe aux fondamentaux de la réussite en centre de beauté

Par: La rentabilité, le marketing, le service, la vente, le management des équipes

**OBJECTIF DE LA FORMATION :** Maîtriser les coûts de revient et les bons prix de ventes afin d'améliorer sa marge. Recruter de nouveaux clients par le marketing. Avoir un accueil et un service au de gamme Booster ses ventes par des techniques spécifiques au métier . Et stimuler et motiver son équipes par les fondamentaux du management

**PROFIL DU STAGIAIRE :** Gérante centre de beauté(s); d'institut(s); spa(s); salons de coiffure(s).

**NIVEAU DE COMPETENCE DU STAGIAIRE :** CAP, BP, BTS

**METHODE PEDAGOGIQUE :** Présentation sur vidéo projecteur ( power point), animation interactive et participative. Remise en fin de présentation du contenu intégral du module de formation. Exercice concrets sur la base de leurs affaire(s)

**DUREE:** 3 X 4H40 (14 heures) **PARTICIPANTS:** 15 à 60

**ANIMATEUR :** Dominique Pierson  
**CO-Animation au-delà de 20**

Formation validée par une attestation de stage

#### Gestion

##### Présentation

Tour de table

Définition des objectifs pédagogiques

##### Introduction

Le rôle du gérant

##### Fondamentaux financiers produits

Définir le point zéro de son affaire

Définir le prix de revient d'un soin

Définir le prix de vente d'un soin

##### Fondamentaux financiers personnel

Calcul du prix de revient

##### Exercices pratiques

Calcul du prix de revient de vos soins

Calcul du prix de vente

#### Marketing

##### Comment augmenter son nombre de clients ?

Comment gérer son fichier clients ?

Comment recruter de nouveaux clients ?

Quelles actions vers l'extérieur ?

Quelles actions à l'intérieur ?

##### Comment augmenter son CA ?

Définir un prix d'appel

Définir les menus de soins

##### Comment augmenter son panier moyen ?

Quels offres associées

Quels offres croisées

##### L'accueil et le service au de gamme

Les attentes du consommateur en Spa

Le service: un 6ème sens

Comment accueillir en VIP ?

Règles d'or au téléphone

Le langage approprié

Règles d'or face aux clientes

Le protocole et l'étiquette à la française

#### Maitriser la vente

Maîtrise des questions découverte:

Ouvertes, fermées, alternatives

de faits, d'opinions, de changement

de ricochet, de retour, de confirmation,

Maîtrise des silences

Question trois C.Q.F.D (déposé INPI)

##### Savoir argumenter ses produits et prestations

Quelle est la bonne procédure de vente

en Spa?

A quel moment présenter ses offres ?

Comment enchaîner la vente après un soin ?

Comment enchaîner les ventes produits ?

Avantage et argument

##### Conclusion de la vente

Les conditions pour conclure

Les feux verts

Conclusion active

Validation gestuelle

##### Les fondamentaux du management

###### • La motivation

La pyramide des besoins

Les facteurs de motivation

Les raisons de démotivation

###### • La délégation

Les freins à la délégation

Pourquoi déléguer ?

A qui déléguer ?

Comment déléguer ?

###### • Les bases du coaching d'équipe

Différence entre le comment et le pourquoi

Le miroir bienveillant

Introduction à l'analyse transactionnelle

Feedback négatif: redresser les erreurs sans

démotiver

Feedback positif