

CP

ACADEMY

*Préparation au bloc RNCP36331BC03
(Bac Pro Esthétique, Cosmétique et Parfumerie)*

Relation et expérience client

**DURÉE :
2 jours**

**TARIF
950 € TTC**

Cette formation intensive sur deux jours permet de développer les compétences clés en relation et expérience client dans les métiers de l'esthétique, de la cosmétique et de la parfumerie.

PROGRAMME DE FORMATION

RELATIONNEL

Relation et expérience client
Préparation au bloc RNCP36331BC03
(Bac Pro Esthétique, Cosmétique et Parfumerie)

Objectifs pédagogiques

- Accueillir et prendre en charge la clientèle selon les codes professionnels de l'esthétique.
- Identifier les besoins, attentes et motivations du client.
- Adapter votre communication verbale et non verbale selon les profils de clients.
- Gérer les situations délicates avec calme et professionnalisme.
- Conseiller et vendre des produits ou prestations adaptés.
- Promouvoir les services et fidéliser la clientèle.
- Gérer la satisfaction et les éventuelles réclamations.

Objectifs professionnels

- Appliquer les compétences de relation client dans un contexte professionnel.
- Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation de la clientèle.
- Développer le chiffre d'affaires et la notoriété de l'entreprise.

Catégorie et but

La catégorie prévue à l'article L.6313-1 est : Action de formation.

L'action de formation mentionnée au 1 alinéa de l'article L. 6313-1 du code du travail se définit comme un parcours pédagogique permettant d'atteindre un objectif professionnel.

Elle peut être réalisée en tout ou partie en présentiel.

Certification

Ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse.

Public

La formation est ouverte à tous

Débutants

Professionnels ou futurs professionnels de l'esthétique,
de la cosmétique ou de la parfumerie.

Créatrices d'instituts de beauté.

Personnes en reconversion souhaitant développer leur posture commerciale.

Demandeur d'emploi

Prérequis

Un entretien ou un test de positionnement peut être proposé afin de vérifier l'adéquation entre le profil du bénéficiaire et les exigences de la formation.

La personne concernée doit être majeure à l'entrée de la formation.

Maîtriser les bases de la communication orale en français.

Avoir un intérêt ou une première expérience dans le secteur de la beauté.



Durée

La formation se déroule sur une durée totale de 2 jours.

Les horaires de formation sont fixés de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 18h00.

Lieu

La formation se déroule en présentiel soit :

- Dans les locaux du stagiaire;
- Dans les locaux de CP ACADEMY au 20 Avenue Jean Mermoz, 33185 LE HAILLAN.

Ou en distanciel synchrone (visioconférence Zoom / Google Meet)

Tarifs

Le coût total de la formation est fixé à 950 € TTC (finançable via CPF)

Ce tarif comprend :

- Les frais pédagogiques
- Les supports de formation remis au stagiaire
- L'attestation de fin de formation

Modalités et délais d'accès à la formation

L'accès à la formation est soumis à la signature du présent contrat par les deux parties. Sauf disposition particulière, l'entrée en formation peut intervenir dès validation de l'inscription et signature du contrat, dans un délai minimum de 15 jours ouvrés afin de permettre l'organisation logistique et pédagogique de la session.

En cas de financement par un tiers (CPF, OPCO, Pôle emploi, etc.), l'entrée en formation est conditionnée à l'obtention de l'accord de financement.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

L'organisme de formation est attentif à l'inclusion des personnes en situation de handicap. Les conditions d'accessibilité peuvent varier en fonction du lieu de réalisation de la formation :

- Si la formation se déroule dans les locaux du stagiaire, l'accessibilité aux personnes en situation de handicap dépendra des aménagements et équipements de la structure d'accueil du stagiaire.
- Si la formation se déroule dans les locaux du centre de formation, l'établissement n'est pas actuellement équipé pour accueillir des personnes à mobilité réduite. Toutefois, une solution alternative peut être envisagée.

Contenu de la formation

La formation est organisée en 5 chapitres complémentaires

Partie 1 – Accueil, communication et conseil client

Module 1 – L'accueil et la communication professionnelle

Module 2 – Identifier et comprendre les besoins du client

Module 3 – Conseiller et vendre efficacement

Partie 2 – Fidélisation et gestion des situations difficiles

Module 4 – Fidéliser et mesurer la satisfaction

Module 5 – Gérer les situations difficiles

L'ensemble de la formation alterne apports théoriques et mises en situation pratiques, dans une approche centrée sur la professionnalisation du stagiaire.

Exécution de l'action de formation

L'exécution de l'action de formation est attestée par la présence effective du stagiaire à chaque séance. À cet effet, une feuille d'émargement est mise en place et doit être signée par le stagiaire et le formateur à chaque demi-journée de formation.

Évaluation de la formation

L'évaluation de la formation a pour objectif de mesurer l'acquisition des compétences par le stagiaire et de valider l'atteinte des objectifs pédagogiques définis pour chaque chapitre.

Elle s'organise selon les modalités suivantes :

- Évaluation continue - Mise en situation simulée
- Évaluation finale
- Auto-évaluation
- Évaluation de satisfaction

À l'issue de la formation, une Attestation de suivi de formation préparatoire sera remis au stagiaire, sous réserve d'une participation active à l'ensemble des modules.

Méthode pédagogiques mobilisées

- Formation interactive alternant apports théoriques et cas pratiques.
- Jeux de rôle (accueil, vente, gestion d'une réclamation).
- Mise en situation réelle (simulation d'un parcours client).
- Supports de cours et outils professionnels fournis.

Outils pédagogiques

Voici les outils pédagogiques à disposition :

- Livre de formation;
- Supports écrits et visuels ;
- Tableau blanc / paperboard pour les apports théoriques et les synthèses collectives.
- Vidéoprojecteur pour la diffusion des supports visuels et études de cas.
- Études de cas réels
- Jeux de rôle et mises en situation permettant la pratique des techniques de communication et de gestion client.

En cas de formation à distance, les outils suivants sont également mobilisés :

- Plateforme de visioconférence (Zoom ou Google Meet).
- Partage d'écran pour les supports et exercices interactifs.
- Envoi dématérialisé des supports pédagogiques et documents d'évaluation.

Compétences du formateur

La formation est assurée par un formateur expérimenté et spécialisé. Il dispose des qualifications nécessaires pour garantir un enseignement à la fois professionnel, rigoureux et adapté à chaque stagiaire.

Le formateur assure également un rôle de suivi et de conseil, afin de favoriser l'autonomie et la réussite du projet professionnel des stagiaires.

Camille PERNOT est une entrepreneuse accomplie depuis plus de 10 ans. Visionnaire et déterminée, elle a bâti un réseau solide comprenant une quinzaine de structures à travers la France, employant plusieurs dizaines de salariés. Grâce à son expertise stratégique et opérationnelle, ses entreprises ont généré plusieurs millions d'euros de chiffre d'affaires et de résultats. Aujourd'hui, elle met son expérience au service des professionnels en formation, en partageant des méthodes concrètes, éprouvées et orientées vers la réussite durable.