

SAVOIR- FAIRE

SAVOIRS ASSOCIES

C4 – COMMUNIQUER

C4.3. CONSEILLER ET ARGUMENTER

- ÉVALUER les attentes du client ;
- PROPOSER un choix de prestations adaptées à la demande ;
- PROPOSER de nouvelles prestations ;
- AIDER à la décision.

C3.8. PARTICIPER AU SUIVI DE LA CLIENTÈLE

Proposition de solutions plus adaptées.

Mise à jour du fichier clients.

Identification de clients en fonction de différents critères (fréquence, nature des services et des achats, lieu d'habitation).

Sélection, à partir du fichier clients, de critères à prendre en compte pour l'action donnée.

Établissement d'une liste de clients répondant aux critères choisis.

MODULE 4

Conseiller Et Argumenter

3. Techniques de communication

3.1 Eléments de communication :

- Schéma du processus de communication ;
- Niveaux de communication ;
- Difficultés de communication ;
- Objections ;
- Techniques favorisant la communication (écoute active, questionnement, reformulation ...)
- Prise en compte des désirs du client ;
- Valorisation du client.

3.2 Présentation et comportement professionnels :

- Accueil, prise de contact, prise de congé ;
- Présentation physique et attitude du coiffeur ;
- Expression verbale.

Conseiller et argumenter

Savoirs associés

- 3.1 Eléments de communication
 - Schéma du processus de communication ;
 - Niveaux de communication ;
 - Difficultés de communication ;
 - Objections ;
 - Techniques favorisant la communication (écoute active, questionnement, reformulation ...)
 - Prise en compte des désirs du client
 - Valorisation du client
- 3.2 Présentation et comportement professionnels
 - Accueil, prise de contact, prise de congé
 - Présentation physique et attitude du coiffeur
 - Expression verbale

Savoir faire

C4.3. CONSEILLER ET ARGUMENTER

- ÉVALUER les attentes du client.
- PROPOSER un choix de prestations adaptées à la demande.
- PROPOSER de nouvelles prestations.
- AIDER à la décision

ENTREPRISE

C4.3. CONSEILLER ET ARGUMENTER

- ÉVALUER les attentes du client.
- PROPOSER un choix de prestations adaptées à la demande.
- PROPOSER de nouvelles prestations.
- AIDER à la décision

- 3.1 Eléments de communication
 - Prise en compte des désirs du client
 - Valorisation du client

- 3.2 Présentation et comportement professionnels
 - Accueil, prise de contact, prise de congé
 - Présentation physique et attitude du coiffeur
 - Expression verbale

LYCEE

C4.3. CONSEILLER ET ARGUMENTER

- ÉVALUER les attentes du client.
- PROPOSER un choix de prestations adaptées à la demande.
- PROPOSER de nouvelles prestations.
- AIDER à la décision

- 3.1 Eléments de communication
 - Schéma du processus de communication ;
 - Niveaux de communication ;
 - Difficultés de communication ;
 - Objections ;
 - Techniques favorisant la communication (écoute active, questionnement, reformulation ...)



EVALUATION :

SAVOIR-FAIRE

C4.3. CONSEILLER ET ARGUMENTER

ÉVALUER les attentes du client :

Énoncé des besoins, des motivations, du degré de satisfaction du client (pour des prestations antérieures).

PROPOSER un choix de prestations adaptées à la demande :

Proposition judicieuse et justifiée de produits et/ou de services.

PROPOSER de nouvelles prestations :

Présentation du prix des produits et/ou des services.

AIDER à la décision et conclure la vente :

Repérage des freins à la décision.

Présentation d'une argumentation logique, rigoureuse, adaptée

SAVOIRS ASSOCIES

3.1 Eléments de communication :

Présentation et analyse :

des difficultés de communication,
des moyens favorisant la communication,

Non interprétation de la demande

3.2 Présentation et comportement professionnels :

Présentation des différents types de clientèles

Énoncé et analyse des éléments favorisant les échanges avec le client ou pouvant faire obstacle aux échanges

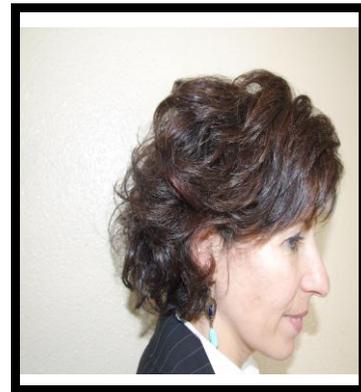
conseiller et Argumenter

Situation professionnelle :

Deux amies entrent dans votre salon. Elles vont régulièrement à la piscine. Elles souhaiteraient une coiffure bouclée et facile d'entretien.



Cliente 1



OBJECTIF : Etre capable de proposer des produits complémentaires adaptés aux besoins des clients

Les deux prestations étant en fin de réalisation, il est temps de penser aux ventes complémentaires possibles, pour chacune des deux clientes.

D'après le diagnostic réalisé précédemment, les indications de vos clientes (document 3) et de la documentation technique L'Oréal « Série Expert » (document 4), effectuez les travaux ci-dessous.

Répertoriez les besoins de chaque cliente.

Cliente 1	Cliente 2
- Cheveux normaux.	- Cheveux épais.
- Cheveux asséchés et sensibilisés par la permanente et la piscine.	- Cheveux asséchés et sensibilisés par la permanente et la piscine.
- La cliente veut garder une frisure naturelle.	- La cliente veut garder une frisure souple.

Pour chaque cliente rechercher deux produits adaptés aux besoins et justifier vos choix.

Cliente n°1 :

Choix produit 1 :	Accepter toute réponse valable qui prend en compte de manière complète les besoins répertoriés dans l'activité précédente. Les produits choisis doivent être dans les lignes : - Vtamino Color - Shine Curl L'évaluation portera sur le compte-rendu oral de chaque élève, les activités écrites étant les supports de celui-ci).
Justification :	
Choix produit 2 :	
Justification :	

Cliente n°2 :

Choix produit 1 :	Accepter toute réponse valable qui prend en compte de manière complète les besoins répertoriés dans l'activité précédente. Les produits choisis doivent être dans les lignes : - Vtamino Color - Shine Curl L'évaluation portera sur le compte-rendu oral de chaque élève, les activités écrites étant les supports de celui-ci).
Justification :	
Choix produit 2 :	
Justification :	

Document 3 : indications des clientes.

Cliente 1 :

« - Ho moi vous savez, mes cheveux frisent naturellement de toute manière. Je veux juste garder cette souplesse ; » (en touchant sa chevelure)

Cliente 2 :

« - Alors voilà ! Moi je veux garder ce volume le plus longtemps possible. Je trouve que cela donne un résultat sublime avec mes mèches. »

Document 4 : documentation technique *série expert*.

conseiller et Argumenter

FICHE D'EVALUATION

OBJECTIF : Etre capable de proposer des produits complémentaires adaptés aux besoins des clients

CONDITIONS : document 3 : indications des clientes,
document 4 : documentation technique L'Oréal,
tableaux à compléter.

PERFORMANCES : rédaction et présentation soignée.

CRITERES : exposé oral structuré et adapté aux situations.

EVALUATION : Formative Sommative auto-évaluation

NB / A ; Acquis - ECA ; En cours d'acquisition.- NA ; Non Acquis

CRITERES D'EVALUATION	BAREME	Date d'évaluation				A	ECA	NA
Enoncé correct des souhaits et des besoins du client	3							
Choix logique et adapté des arguments	2							
Qualité de l'expression	5							
Total sur 20 points	/ 10 pts							