

Nom, prénom:

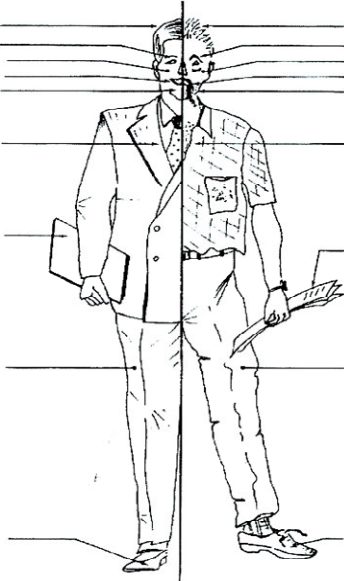
Classe :

Date:

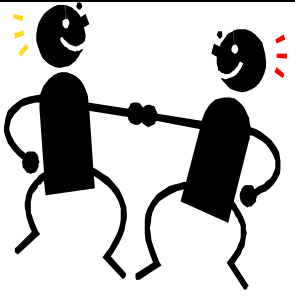


Document professeur : L'accueil, la prise de contact et l'expression verbale.

* L'ACCUEIL EN SALON

😊 AVOIR UNE PRESENTATION ADAPTEE

ETRE		NE PAS ETRE
Coiffé		Hirsute
Regard vif, droit		Regard morne, fuyant
Aimable		Revêche
Souriant		Grincheux
Rasé		Mal rasé
Elégant		Débrillé
Organisé		Brouillon
Soigné		Négligé
Propre		Sale

adapté de «Objectif vendre» Ed. Foucher

😊 L'ACCUEIL PAR LE GESTE	
Que doit-on faire lorsqu'un client entre dans le salon ?	
1. Se tourner et se diriger vers lui	
2. Le regarder dans les yeux	
3. Lui sourire	
4. Lui serrer la main	
5. Le débarrasser de son vestiaire	
😊 L'ACCUEIL VERBAL	
1. Salutations : bonjour madame, monsieur	
2. Engager la conversation	
😊 L'ACCUEIL TELEPHONIQUE (la prise de rendez-vous)	
1. décrocher au plus tard après la 3 ^{ème} sonnerie	
2. Le ton de la voix, l'intensité et la rapidité sont très important	
3. Le sourire s'entend au téléphone	
4. Se présenter : « salon bouclette, bonjour »	
5. « Qui s'occupe de vous en général ? »	
6. Proposer un choix d'horaire	
7. Récapituler (nom)	
8. Remercier et saluer	

Nom, prénom:


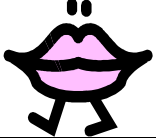

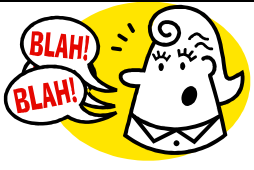

Classe :

Date:

Document professeur : L'accueil, la prise de contact et l'expression verbale.

En fonction de son attitude, le coiffeur crée un climat favorable ou hostile dès le début de l'entretien. Ses gestes, son visage, ses premiers mots disent immédiatement qui il est.

😊😐😞 **Le client se fait tout de suite une première impression qui conditionnera son attitude pendant la suite de l'entretien.** 😐😞😞

C'EST POURQUOI, JE SOIGNE TOUT PARTICULIEREMENT			
	Mon regard		Mon sourire
	Mes gestes		Mon vocabulaire
Ma voix			

* LA RÈGLE DES 4 X 20 :

✓ Il existe un moyen mémotechnique qui permet de retenir les quatre éléments qui déclenchent la confiance du client : **La règle des 4 X 20**

ETAPES	CE QUE FAIT LE CLIENT	CE QUE JE FAIS
Les 20 ^{èmes} secondes	LE CLIENT ENTRE DANS LE SALON	Je soigne: <ul style="list-style-type: none">• Mon regard (franc)• Mon sourire (sincère et chaleureux).• Mes gestes
Les 20 ^{èmes} pas	LE CLIENT S'APPROCHE	<ul style="list-style-type: none">• Aller à sa rencontre d'un pas assuré.• Afficher une apparence sympathique (attitude = engageante, présentation = soignée.)
Les 20 ^{èmes} gestes	LE CLIENT M'OBSERVE	<ul style="list-style-type: none">• Accompagner le client.• L'installer en maintenant le sourire et une attitude décidée.
Les 20 ^{èmes} mots	LE CLIENT M'ECOUTE	<ul style="list-style-type: none">• Se présenter.• Annoncer clairement le déroulement de la visite.• Soigner le langage et le vocabulaire. (l'intonation de la voix doit être enthousiaste, rassurante).

* Expression verbale :

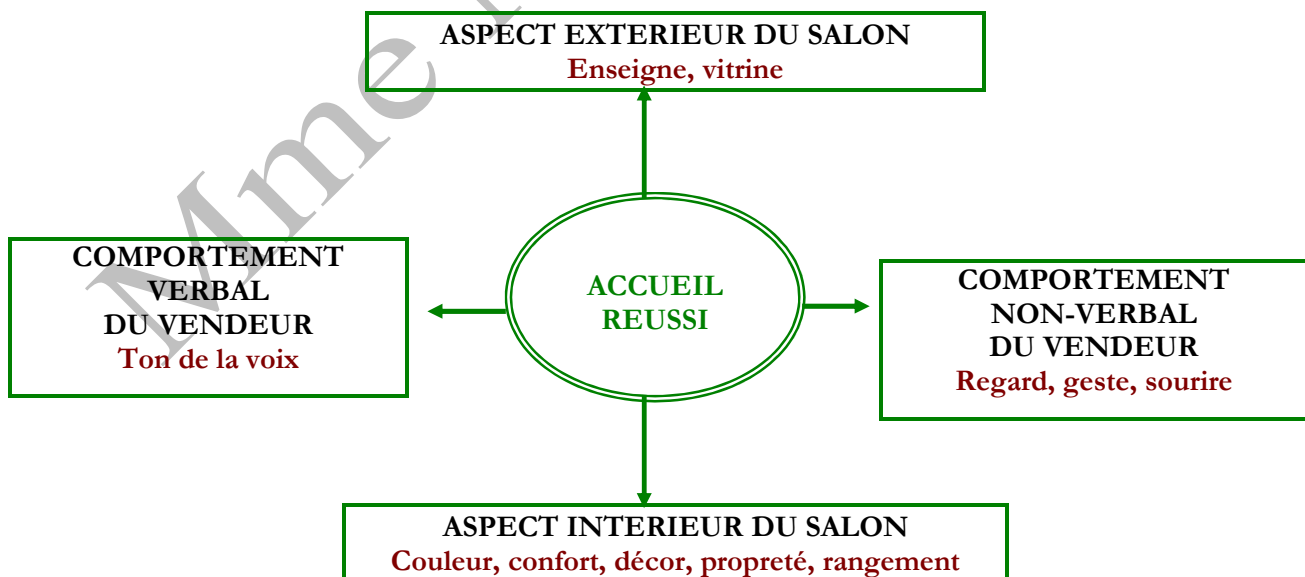
Lors d'un échange verbal le ton employé, le débit, doivent donner une impression de calme, de courtoisie, surtout si le correspondant fait preuve d'agressivité.

<i>NE DITES PAS</i>	<i>MAIS DÎTES PLUTÔT</i>
Qu'est-ce qu'on fait ?	Quel service désirez-vous ?
Qui vous coiffe ?	Qui s'occupe habituellement de vous ?
C'est la première fois que vous venez ici ?	Etes-vous déjà venu chez nous (dans notre salon) ?
Je ne trouve pas votre nom sur le cahier de rendez-vous !	Je ne vois pas votre rendez-vous noté, mais ne vous inquiétez pas, nous allons faire le nécessaire pour vous satisfaire.
Au vestiaire !	X... vous accompagne au vestiaire.
Au shampoing !	X... vous accompagne au bac à shampoing.
Il ou elle n'est pas là !	X... est retardé, Y... le/la remplace, souhaitez-vous prendre rendez-vous avec lui/elle ?
X... est en congé !	En l'absence de X..., Y... le/la remplace, souhaitez-vous prendre rendez-vous avec lui/ elle ?
Nous fermons !	Nous sommes désolé, nous fermons à X heures, souhaitez-vous prendre rendez-vous ?

L'ACCUEIL

La prise de contact est un moment essentiel de l'acte de vente. Le client est satisfait de savoir qu'un vendeur peut lui venir en aide. Mais il souhaite aussi être libre de regarder et de choisir un produit. Le vendeur doit donc établir une relation **SIMPLE, SINCERE ET SOIGNEE**.

Plusieurs éléments contribuent à ce que cet accueil soit réussi :



EVALUATION FORMATIVE

LE CONTEXTE PROFESSIONNEL

→ RELIER LES DIFFERENTES PHRASES D'ACCUEIL AUX SITUATIONS DONNEES.

Un couple entre dans le salon en discutant.		« Oui, bien sûr. Suivez-moi, je vais vous les montrer. »
Une cliente se dirige vers le présentoir où sont disposés les produits de soin : elle en ouvre un pour le sentir, puis un second.		« Bonjour, monsieur. Puis-je vous aider ? »
« Pouvez-vous me montrer ce que vous faites comme shampoings ? »		« Bonjour Mme X..., j'espère que vous avez été satisfaite de votre dernière coupe. »
Un client se dirige tranquillement vers vous.		« Bonjour messieurs-dames. »
Une cliente fidèle entre dans le salon et se dirige vers vous.		« Bonjour, madame, vous recherchez un article en particulier ? »