

ECOLE POLYTECHNIQUE DE HUY 1

Degrés 2

COURS DE PRATIQUE COIFFURE

4ieme Années professionnelle

L'accueil du client



Observatrice : Gérontitis litssa

Cours donné par Robert Isabelle

Appliquer les règles de savoir-vivre

Introduction à l'accueil du client

Nouveau ou habitué, le client qui entre chez vous va consacrer du temps et de l'argent pour se sentir mieux dans sa peau.

Dès qu'il franchi le seuil du salon de coiffure, il doit avoir le sentiment que vous ferez tout pour répondre à son attente.

Pour quelles raisons le client entre-t-il dans votre salon ?

-
-
-
-
-

Comment recevoir le client à son arrivé ?

Allez au-devant de lui ; le client doit se sentir reçu avec

Abordez le d'un air et, un sourire franc.

Réservez un accueil et pour chaque client.

Ne différenciez pas les clients selon leur Social.

Montrez que vous vous de son nom (si cliente habituelle).

A quoi est-il sensible ?

- Au premier regard qui doit être celui de l'ami conseil, celui qui va décider de sa nouvelle coiffure et de cette transformation.
- A notre accueil qui sera chaleureux
- A l'aspect de nos mains qui vont toucher ses cheveux
- A notre odeur, éviter les parfums trop lourds et n'oublier pas que la chaleur du salon peut dénaturer un parfum au point de le rendre désagréable.
- De votre allure générale ainsi que de votre coiffure.

Comment orienter un client qui vient se faire coiffer ?

- S'informer du service désiré
- Demander s'il a un rendez-vous ?
- Lui prendre son manteau
- Le faire patienter si nécessaire dans un endroit agréable et surtout l'informer du temps d'attente.
- L'installer vous-même et le diriger vers l'endroit où il devra patienter.

Un accueil chaleureux est donc un début indispensable pour tout entretien conseils à la clientèle. Une ambiance favorable sera ainsi créée.

S'adresser au client en déans les, car pour lui celles -ci paraissent des minutes.

Si tu es occupé, un simple signe de la tête suffira, le client sait dès lors que vous l'avez vu.

J'insisterai sur le fait qu'il est primordial d'être aimable et respectueux.

Sachez également qu'une cliente satisfaite vous apportera d'autres clientes

Dans le cas contraire, cela vous apportera une mauvaise réputation et quand elle est installée, c'est impossible de revenir en arrière....

Accompagner le client sortant est une partie importante du service.

Généralement, cela se passe de la manière décrite ci-dessous

- Après avoir réglé l'addition, vous présenterez le manteau du client et l'aidez à le mettre. Le client se sentira ainsi pris en charge et aura l'impression de bénéficier de toute votre attention.

PLANIFICATION : coiffure 4 professionnelle

COURS : coiffure

SECTION : Professionnelle

LECON : n°1 ,2

ORIENTATION D'ETUDES : coiffure

DEGRE : 2^{ème}

BRANCHE : coiffure cours pratique (technique)

ANNEE : 4^{ème}

SUJET DE LA LECON : « L'accueil du client »

NOMBRES DE PERIODES : 2X 50'

COMPETENCES CIBLEES :

Au terme de la leçon l'élève sera capable de :

- Appliquer les connaissances en matière de présentation, tenue et coiffure
- Adopter les règles de politesse et de courtoisie
- Appliquer les connaissances en matière d'hygiène personnelle

PRINCIPALES SEQUENCES DE LA LECON N°1

- Lecture explicative du cours orale
- Distribution du cours et le compléter ensemble
- Exercice de synthèse sous forme de jeux de rôles en sous-groupe (explication sommative)
- Journal de classe
- Fin de la 1^{ère} leçon

PRINCIPALES SEQUENCES DE LA LECON N°2

- Récapitulatif général du cours
- Questionnaire d'évaluation
- Evaluation critériée (objectifs atteint ou pas) correction collective
- Journal de classe « l'accueil du client
- Fin de la leçon

Préparation de leçon

SECTION : coiffure

LECON N°1 , 2

ORIENTATION D'ETUDES : coiffure

DEGRE :2

BRANCHE : Activités professionnelle pratique

NOMBRES D'ELEVES : 10

STAGIAIRE : ROBERT ISABELLE (C.A.P 2018)

ANNEE 4iem

SUJET DE LA LECON : L'accueil du client

NOMBRE DE PERIODES : 2X50'

COMPETENCES CIBLEES : (objectifs de formation globale)

- Dans une situation simulée ou réelle, l'apprenant manifeste un comportement cordial et courtois
- Avoir une présentation soignée, une tenue vestimentaire adaptée, des cheveux propres et soignés
- Soigner son hygiène personnelle

DEMARCHE :

- **SUPPORT PEDAGOGIQUE** : Mise en situation (groupe)
- **POINT DE DEPART** : explication du déroulement du cours

PRINCIPALES SEQUENCES DE LA LECON 1

- INTRODUCTION (5') : Explication du cheminement de la matière+ distribution du cours
- METHODE FORMATIVE : (20') : parcourir ensemble le cours oral et collectif
- EXERCICES DE SYNTHESE : (20') jeux de rôles
- JOURNAL DE CLASSE : (5') : « l'accueil du client - Fin du cours.

PRINCIPALES SEQUENCES DE LA LECON 2

- Récapitulatif général du cours précédent (prérequis) (15') reprendre les points importants à retenir
- Evaluation (10')
- Correction collective (15')
- Journal de classe (5')
- Fin du cours

