



# Programme: Consultation et diagnostic client

Version 2 : 01/01/2026 au 01/01/2029

## Public visé :

Coiffeurs et coiffeuses professionnels, responsables de salon de coiffure

## Pré requis :

Aucun pré requis

## Objectif(s) pédagogique (s)

### Savoirs :

- Les enjeux commerciaux d'un diagnostic capillaire approfondi
- Les fondamentaux de l'analyse du cuir chevelu et des cheveux

### Savoir-faire :

- Identifier les besoins capillaires du client
- Construire une consultation structurée et adaptée

### Durant la formation, le stagiaire apprendra :

- À mener un diagnostic expert orienté solution
- À relier les problématiques détectées à des services ou produits ciblés

### À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Réaliser une consultation engageante et valorisante
- Proposer une offre personnalisée pour augmenter la fiche moyenne

## Durée et modalité d'organisation :

- Date : Mardi 8 Septembre 2026
- Horaires : 9h00-12h30 / 13h30-17h00
- Durée : 1 jour - 7h de formation
- Organisation : en présentiel en organisme de formation
- Taille du groupe : de 1 à 6 personnes

## Lieu :

Lefie Formation, 11 Rue Vasco de Gama, 79260 LA CRECHE

(Si l'entreprise met à disposition des locaux pour cette formation, l'entreprise s'engage à mettre à disposition des locaux conformes pour l'accueil du public selon les normes ERP en vigueur.)

## Accessibilité :

Pour toute situation de handicap merci de nous contacter pour envisager la faisabilité.

Nous nous engageons à analyser les aménagements possibles suivant la formation choisie. Les solutions sont aménagées au cas par cas, notamment :

- Tiers-temps ;
- Choix de la modalité en présentiel ou distanciel selon les besoins de la personne.

Les aménagements n'auront pas pour but de modifier le contenu des épreuves d'évaluation et garantiront le maintien du niveau de maîtrise des compétences requis.

## Modalité et délai d'accès :

Le bénéficiaire doit retourner tous les documents 1 mois avant le début de la formation, la formation sera accessible après la complétion de la fiche de renseignements.

## Tarifs :

400 € HT soit 480 € TTC

## Déroulé / contenu de la formation :

<b>Intitulé de la formation :</b>	<b>Consultation et diagnostic client</b>
<b>Durée de la formation :</b>	1 jour de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00 Soit 7h de formation au total
<b>Présentation globale de la formation :</b>	Cette formation professionnelle d'une journée a pour objectif de maîtriser l'art de la consultation client en salon afin d'augmenter la fiche moyenne. À travers une approche structurée du diagnostic capillaire, les participants apprendront à mieux cerner les besoins réels des clients et à valoriser leur expertise. Alternant théorie, échanges et mises en pratique, cette journée permet de construire une trame de consultation sur-mesure et efficace. Une formation concrète, orientée résultats, pour booster la fidélisation et le chiffre d'affaires.
<b>Objectifs et compétences visées :</b>	Comprendre l'enjeu commercial et relationnel d'un diagnostic capillaire approfondi
	Savoir identifier les besoins du client et y associer une proposition de service cohérente
	Maîtriser la réalisation d'une consultation structurée et engageante
<b>Niveau pré requis des stagiaires :</b>	Tout public Connaître les objectifs de la formation et avoir des attentes claires.

Séquence (par demi-journée)	Contenu détaillé	Durée en heures	Méthode pédagogique utilisée	Outils et supports	Organisation pédagogique	Objectif de la séquence
Jour 1 Matin	<p><b>Introduction et mise en conditions (9h00 - 9h30)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil des participants</li> <li>• Tour de table : recueil des attentes et des pratiques actuelles de consultation</li> <li>• Présentation du déroulé de la journée et des objectifs pédagogiques</li> <li>• Test de Positionnement</li> </ul> <p><b>Module 1 : L'impact du diagnostic sur la relation client et le chiffre d'affaires (9h30 - 10h30)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourquoi un diagnostic approfondi transforme l'expérience client</li> <li>• Les attentes conscientes et inconscientes du client lors de la prise en charge</li> <li>• Les erreurs fréquentes en consultation et leurs conséquences commerciales</li> <li>• Les bénéfices d'une posture experte et proactive : valorisation du savoir-faire, montée en gamme naturelle</li> </ul> <p><b>Pause : 10h30 - 10h45</b></p> <p><b>Module 2 : Les fondamentaux du diagnostic capillaire complet (10h45 - 12h30)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'observation : langage corporel, expressions du visage, posture du client</li> <li>• L'écoute active : repérer les besoins cachés, reformuler</li> <li>• Analyse du cuir chevelu : signes visibles, problématiques fréquentes</li> <li>• Analyse des longueurs : texture, porosité, sensibilisation</li> </ul>	3,5	Apports théoriques, participation active des apprenants, cas pratiques, études de cas	Tables, chaises, ordinateur, vidéoprojecteur, paperboard, support papier	Salle de formation	Comprendre l'enjeu commercial et relationnel d'un diagnostic capillaire approfondi

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Connexion entre les besoins capillaires et les services/produits du salon</li> <li>● Élaboration des étapes clés d'une consultation structurée (check-list)</li> <li>● Atelier d'échange : retour d'expérience, mini études de cas en binômes</li> </ul> <p><b>Pause déjeuner : 12h30 - 13h30</b></p>					
Jour 1 Après-midi	<p><b>Module 3 : Créer sa trame de consultation personnalisée (13h30 - 14h30)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Réflexion individuelle : quelles sont mes forces / faiblesses dans ma consultation actuelle ?</li> <li>● Élaboration d'un script de consultation type adapté à son salon</li> <li>● Structuration de la trame : accueil, diagnostic, proposition, accompagnement, reformulation</li> <li>● Atelier guidé : création de sa fiche-support de consultation (papier ou numérique)</li> </ul> <p><b>Module 4 et 5 : Mise en pratique &amp; entraînement terrain (14h30 - 16h00)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Jeux de rôle entre stagiaires avec scénario client</li> <li>● Utilisation de la trame construite pendant le module précédent</li> <li>● Analyse de cas réels : situations complexes, objections, types de clients</li> <li>● Feedback croisé entre les apprenants + retour du formateur sur posture, argumentation et fluidité</li> </ul> <p><b>Pause : 16h00 - 16h15</b></p> <p><b>Module 6 : Évaluation &amp; ancrage des apprentissages (16h15 - 17h00)</b></p>	3,5	Apports théoriques, participation active des apprenants, cas pratiques, mises en situation	Tables, chaises, ordinateur, vidéoprojecteur, paperboard, support papier	Salle de formation	Savoir identifier les besoins du client et y associer une proposition de service cohérente + Maîtriser la réalisation d'une consultation structurée et engageante

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Partage des ressentis, des progrès observés</li> <li>● Débrief collectif sur les apports de la journée</li> <li>● Évaluation à chaud de la formation</li> <li>● Remise des attestations de fin de formation</li> <li>● Clôture dans une dynamique positive : prochaines actions à mettre en place en salon</li> </ul>					
		7				

### Moyen d'encadrement : (Formatrice) :

Formatrice expérimentée, Léa-Marie Gouin met à profit plus de 20 ans de pratique en coiffure et en management de salon pour accompagner les professionnels vers une meilleure performance commerciale. Titulaire d'un Brevet de Maîtrise et formatrice d'apprentis depuis plus de 16 ans, elle allie expertise technique (diagnostic, colorimétrie, coupe, soin) et pédagogie active. Spécialisée dans la valorisation de la consultation et la posture conseil, elle conçoit des formations concrètes et engageantes, axées sur la montée en compétences et l'augmentation de la fiche moyenne client.

Le formateur est disponible à l'adresse suivante : [lefieformation@gmail.com](mailto:lefieformation@gmail.com)  
 Délai de réponse de 48h

### Méthodes mobilisées : (Moyens pédagogiques et techniques)

Moyens techniques :

- Salle de formation, tables, chaises, ordinateur, vidéoprojecteur, paperboard, support papier

Moyens pédagogiques :

- Face à face pédagogique avec la formatrice
- Répartition pédagogique : 50% de théorie et 50% de pratique
- Participation active des apprenants, cas pratiques, études de cas, mises en situation

### Ressources pédagogiques :

Les ressources pédagogiques sont imprimées et délivrées au stagiaire en fin de formation après appropriation pédagogique à l'aide du formateur.

Cependant, **une clause de confidentialité et de non reproduction est appliquée sur ces documents.** Les stagiaires sont autorisés(es) à mettre en pratique dans un cadre professionnel les compétences et techniques acquises durant la formation notamment dans l'exercice de leur activité au sein d'un salon de coiffure.

En revanche, le contenu de la formation, les supports remis, les méthodes pédagogiques, les visuels, les outils de travail ou tous documents communiqués ou présentés avant et pendant la formation demeurent la propriété exclusive de la formatrice et ou l'organisme de formation. Ils sont protégés à ce titre par les droits de propriété intellectuelle. Il est strictement interdit de reproduire, copier, diffuser ou utiliser tout ou partie de ces éléments dans le cadre d'une autre formation d'un atelier d'un contenu pédagogique ou à des fins commerciales sans l'accord écrit préalable de la formatrice et/ou de l'organisme de formation. Cette interdiction s'applique pendant toute la durée du stage et se poursuit sans limitation de durée après sa fin.

## **Ressources pédagogiques :**

Les ressources pédagogiques sont imprimées et délivrées au stagiaire en fin de formation après appropriation pédagogique à l'aide du formateur.

## **Modalités de suivi et d'évaluation :**

Modalité de suivi :

- Feuilles d'émargement par demi-journées

Modalité d'évaluation :

Avant la formation : Test de positionnement sous forme de QCM pour tester ses connaissances

Pendant la formation : Évaluation à chaud sous forme de QCM

Après la formation : Enquête à froid sous forme d'entretien téléphonique

Réussite si plus de 60% de réponses correctes à l'évaluation à chaud

Une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de la formation, ainsi que l'évaluation des acquis sera remise à chaque stagiaire