LES STAGES SUPPORTS



Les clés de la revente en salon 100% Distanciel

DUREE

1 J - 7 heures

TARIF

210 € HT / 252 € TTC

PUBLIC CONCERNE

Ce stage s’adresse aux professionnels de la coiffure et de l'esthétique en activité ou en cours de formation (a minima en 2ème année de CAP)

Pré-requis

Aucun

Niveau de difficulté

★★★☆☆

OBJECTIFS

Objectif professionnel:

Acquérir les bases de la revente en salon

Objectifs opérationnels de développement des compétences professionnelles:

Renforcer sa culture commerciale en salon de coiffure et/ou en institut de beauté/SPA
Maîtriser l'accueil client et la création d'un climat de confiance, et savoir écouter
Comment argumenter, présenter son produit et gérer objectivement les objections
Conclure la vente et engager son client vers la fidélisation

Programme de formation

Accueil des participants sur plateforme numérique
Présentation de l'Organisme de formation et du formateur
Echanges autour des attentes et des objectifs de chaque participant
Présentation des objectifs de la formation
Savoir accueillir un client avec professionnalisme
- Attitude et gestuelle (de soi-même et du client)
- Respect des principes de la proxémie
- Règle des premiers : premières secondes, premiers pas, premiers gestes, premiers mots
Savoir écouter son client pour répondre à ses attentes:
- Repérer les espaces d'écoute dans le parcours client dans son salon ou institut de beauté/SPA
- Créer un climat de confiance
- Principes de la synchronisation et de l'observation
- Principes de l'écoute active et passive
- Découvrir les besoins du client par les techniques de questionnement
- Utiliser la reformulation
- Repérer les signaux et les objections d'achats
Présenter son ou ses produits avec professionnalisme
- A partir des éléments d'informations collectés, savoir orienter l'argumentaire en fonction des attentes du client
- Utiliser les principes d'argumentation du produit (caractéristiques, Avantages, Bénéfice clients & Preuves)
- Sentir, toucher, tester le produit : utiliser l'expérience sensorielle.
Conclure la vente et engager son client vers la fidélisation
Retour sur les attentes et les objectifs de chaque participant
Questionnaire de satisfaction sur la journée de formation et échanges divers entre les participants
Questionnaire d’évaluation de la formation par les participants

---

METHODES MOBILISEES

Apports théoriques au moyen d'un support numérique
Cas pratiques
Mise en situation par des jeux de rôle en visioconférence
Tutorat synchrone tout le long de la formation (classe virtuelle)

MODALITE D'EVALUATION

Evaluation diagnostique du stagiaire
Evaluation à chaud du stagiaire par un questionnaire à l’issue de la formation
Evaluation à chaud de la formation par le stagiaire à l’issue de la formation

FIN DE LA FORMATION

Attestation de réalisation, d’assiduité et de fin de formation

---

MODALITES DE LA FORMATION

Inscription

En ligne en accédant au calendrier
Par mail à contact@apcformation.fr
Par téléphone en contactant le service client au 05.53.02.45.87
Inscription possible au plus tard 7 jours avant la date de formation sous réserve de place disponible

Horaires

9h00-12h00 / 13h30-17h30
(Les horaires peuvent varier en fonction du lieu d'accueil)

Nombre de participants

15 participants maximum

Modèle

NC

Matériel à prévoir

Bloc note/Papier
Stylo

Matériel fourni

Support pédagogique transmis par mail à l'issue de la formation

---

INTERVENANT(S)

ARLENE JOINEL
CAROLINE MEUNIER
JESSIKA NABOULET
LYNDA MEUROU
SÉBASTIEN FLODROPS

Version 4 | 13/07/2026

CONDITIONS GENERALES DE VENTE Applicables au 1er Novembre 2023

1. COMMANDE

Toute commande de formation implique l'adhésion entière et sans réserve par le Client aux présentes conditions générales de ventes (ci-après les « CGV »). Pour qu'une commande soit effective, il faut que le client : - soit ait procédé à une inscription sur le site Internet www.apcformation.fr après avoir pris connaissance des présentes dispositions disponibles en ligne (et systématiquement annexées aux programmes de formation téléchargeables) - soit ait signé un devis ou une convention de formation dont les présentes dispositions sont systématiquement annexées - soit ait validé par écrit et par tout moyen son inscription (mail, SMS, réseaux sociaux) après avoir été informé des présentes dispositions par l'envoi du programme dont les présentes dispositions sont systématiquement annexées. Les modules de formation proposés par APC sont suffisamment explicites pour permettre au Client de s'assurer que les prérequis sont bien acquis par le(s) participant(s) afin de pouvoir suivre normalement la formation.

2. CONDITIONS FINANCIERES

Le règlement du prix de la formation est à effectuer à l'inscription comptant à l'ordre d'APC sauf en cas de subrogation avec l'organisme financeur. Tous les prix sont indiqués hors taxes et sont à majorer du taux de TVA en vigueur. Les repas, transports et hébergements ne sont pas compris dans le prix de la formation ; ils sont optionnels et sont directement facturés au Client qui se charge, le cas échéant, d'en obtenir le remboursement auprès de son OPCO.

3. REMPLACEMENT D'UN PARTICIPANT

APC FORMATION offre au Client la possibilité de remplacer un participant empêché par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formations sans facturation supplémentaires jusqu'à 10 jours calendaires avant l'ouverture de la session de formation concernée. Toute demande de remplacement devra être adressée par écrit avec le nom de la personne remplacée et celui de celle qui la remplace. Passé ce délai, le Client est informé que le remplacement d'un participant dans un délai aussi court pourra compromettre la prise en charge financière de la formation par un OPCO.

4. CONDITION D'ANNULATION ET DE REPORT

Les dates de formation sont bloquées de façon ferme. Toute annulation du Client doit être communiquée par écrit (mail ou courrier) à APC FORMATION. En cas d'annulation tardive par le Client d'une inscription en formation, des indemnités compensatrices sont dues dans les conditions suivantes : - Annulation communiquée au moins 30 jours calendaires avant la formation : aucune indemnité. - Annulation communiquée moins de 30 jours calendaires et au moins 15 jours calendaires avant la formation : 30% des honoraires relatifs à la session seront facturés au Client en cas d'annulation. - Annulation communiquée moins de 15 jours calendaires avant la formation et au moins 3 jours calendaires avant la formation : 50% des honoraires relatifs à la session seront facturés au Client en cas d'annulation. - Annulation communiquée moins de 3 jours calendaires avant la formation : 100% des honoraires relatifs à la session seront facturés au Client en cas d'annulation. En cas d'annulation justifiée par un motif rendant impossible la venue du stagiaire sur le lieu de formation (ex : maladie, accident, décès, enfant malade), aucune indemnité ne sera due si l'inscription est reportée dans les 7 jours qui suit l'annulation sur une des dates de formation disponible au calendrier et dans la limite d'un seul report (sur présentation d'un justificatif).

5. REGLEMENT

Toute formation commencée est due dans son intégralité. Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le Client de pénalités de retard au taux de 1%. Ces pénalités sont exigibles de plein droit dès réception de l'avis informant le Client qu'elles ont été portées à son débit. Outre les pénalités constatées en cas de retard de paiement, le Client sera redevable d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement conformément aux articles L441.6 et D441-5 du Code de commerce. APC FORMATION se réserve néanmoins le droit de réclamer une indemnisation complémentaire sur justification lorsque les frais réellement exposés sont supérieurs à ce montant.

6. REGLEMENT PAR UN OPCO

En cas de règlement par l'OPCO dont dépend le Client, il appartient au Client d'effectuer la demande de prise en charge avant le début de la formation auprès de l'OPCO. L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription et sur l'exemplaire de la Convention que le Client retourne signé à APC. En cas de prise en charge partielle par l'OPCO, la différence sera directement facturée par APC au Client. En cas de non-règlement par l'OPCO pour quelque motif que ce soit, le Client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant.

7. PROPRIETE INTELLECTUELLE

APC FORMATION est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des formations qu'elle propose à ses clients. A cet effet, l'ensemble des contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, numérique…) utilisés par APC pour assurer les formations, demeurent la propriété exclusive d'APC FORMATION. A ce titre, ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation non expressément autorisée au sein ou à l'extérieur du Client sans accord exprès d'APC.

8. CONFIDENTIALITE

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie de quelle que nature que ce soit. APC formation s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que ses sociétés affiliées, partenaires ou fournisseurs, les informations transmises par le Client, y compris les informations concernant les Utilisateurs.

9. COMMUNICATION

Le Client accepte d'être cité par APC FORMATION comme client de ses offres de services, aux frais d'APC FORMATION. Sous réserve du respect des dispositions de l'article relatif à la propriété intellectuelle, APC FORMATION peut mentionner le nom du Client, son logo ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, objet du contrat, dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle notamment sur son site Internet, entretiens avec des tiers, communications à son personnel.

10. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL DU STAGIAIRE

Les données personnelles des stagiaires sont utilisées dans le cadre strict de l'inscription, de l'exécution et du suivi de la formation par les services d'APC FORMATION en charge du traitement. Ces données sont nécessaires à l'exécution de la formation en application de l'article L 6353-9 du Code du travail. Elles sont conservées pour la durée légale de prescription des contrôles administratif et financier applicables aux actions de formation. En application de la règlementation sur la protection des données à caractère personnel, le stagiaire bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de limitation du traitement ainsi qu'un droit d'opposition et de portabilité de ses données si cela est applicable, qui peut être exercé en s'adressant à APC FORMATION - Direction des Systèmes d'Information - 5 rue Jean Dumas – 24 660 COULOUNIEIX CHAMIERS. Le stagiaire bénéficie également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle si nécessaire. En tant que responsable du traitement du fichier de son personnel, le Client s'engage à informer chaque stagiaire que ses données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées par APC aux fins de réalisation et de suivi de la formation dans les conditions définies ci-avant.

11. CONFORMITE AU DECRET N° 2019-565 DU 6 JUIN 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences

APC FORMATION s'engage à respecter les exigences du décret du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétence par l'obtention et le maintien de la certification QUALIOPI.

12. RENONCIATION

Le fait pour APC FORMATION de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses de présentes ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

13. DROIT APPLICABLE – ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Les présentes conditions générales relèvent du droit français. Tous les litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de PERIGUEUX quel que soit le siège ou la résidence du Client, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.