

Formation Vente & Suivi Client

Durée : 14 heures — 2 jours en présentiel (9h30 – 17h30)

Cette formation vous permettra de développer des compétences commerciales essentielles en institut esthétique. Vous apprendrez à structurer vos consultations, à mieux comprendre vos clients, à vendre de manière naturelle et à optimiser le suivi commercial. L'objectif est d'augmenter votre taux de transformation, votre chiffre d'affaires et la fidélisation de votre clientèle.

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Durée	14 heures — 2 jours en présentiel (9h30 – 17h30)
Modalité	Présentiel
Public visé	Esthéticiennes, praticiennes, responsables de centre
Prérequis	Aucun prérequis spécifique
Délai d'accès	Formation organisée à la demande — démarrage sous 4 semaines
Inscription	formation@centrekoel.fr
Accessibilité PSH	Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Référent : Constantin Dussauze — formation@centrekoel.fr
Indicateurs qualité	Taux de satisfaction disponible sur demande auprès de formation@centrekoel.fr

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Réaliser une consultation commerciale structurée et performante
- Identifier les besoins, motivations et freins des clients
- Proposer des cures et produits adaptés
- Gérer efficacement les objections clients
- Traiter et convertir les leads entrants
- Relancer les devis en attente

RÉSULTATS ATTENDUS À L'ISSUE DE LA FORMATION

- Conduire une consultation commerciale complète et structurée en autonomie
- Identifier et exploiter les besoins, motivations et freins d'achat du client
- Proposer des cures et produits adaptés au profil et aux objectifs de chaque client
- Gérer les objections courantes avec aisance et efficacité
- Traiter et convertir les leads entrants en rendez-vous puis en vente
- Mettre en place un suivi commercial rigoureux pour fidéliser la clientèle
- Augmenter le taux de transformation et le chiffre d'affaires du centre

CONTENU DE LA FORMATION — PROGRESSION PÉDAGOGIQUE

Jour 1 — Consultation & Transformation Client (9h30 – 17h30)

- 9h30 – 10h00 — Accueil & fondamentaux de la vente
 - Vente conseil en institut — rôle de l'esthéticienne
 - Parcours client et objectifs commerciaux
- 10h00 – 11h00 — Découverte client
 - Accueil commercial et questionnement stratégique
 - Identification des besoins, freins et motivations
- 11h15 – 12h30 — Consultations professionnelles
 - Structure d'une consultation performante
 - Mise en confiance et découverte approfondie
 - Présentation des protocoles
- 13h30 – 15h00 — Consultations professionnelles — cas pratiques
 - Cas : amincissement, visage, épilation définitive, détatouage
 - Proposition de programme et passage à la vente
- 15h00 – 15h45 — Vente après cabine
 - Transition soin → conseil — lecture des besoins
 - Recommandation naturelle
- 16h00 – 17h30 — Gestion des objections & cas pratiques
 - Objections : prix, temps, engagement, réflexion
 - Méthodes de réponse

Jour 2 — Suivi Commercial & Organisation (9h30 – 17h30)

- 9h30 – 10h00 — Retour sur le Jour 1
 - Débrief, ajustements, questions
- 10h00 – 10h30 — Gestion des leads
 - Sources de prospects, qualification, prise de rendez-vous, suivi
- 10h30 – 11h30 — Relance des devis
 - Organisation, timing, scripts d'appel
 - Transformation des hésitations
- 11h45 – 12h30 — Renouvellement client
 - Anticipation fin de cure — suivi des résultats — proposition de continuité
- 13h30 – 14h15 — Augmenter le taux de transformation
 - Sécuriser la cliente — créer l'engagement — simplifier la décision
- 14h15 – 15h15 — Organisation commerciale du centre
 - Parcours client harmonisé — rôle de l'équipe
 - Suivi quotidien et objectifs commerciaux
- 15h30 – 17h30 — Cas pratiques & mises en situation finales
 - Consultation complète — lead entrant — relance devis
 - Vente après cabine — renouvellement client — gestion d'objection complexe

ORGANISATION DE LA FORMATION

Équipe pédagogique

Marie Alliel — Professionnelle de l'esthétique et lasériste depuis plus de 7 ans. Diplômée CAP Esthétique. Expertise approfondie dans les technologies de soins et la formation commerciale des professionnels du secteur esthétique.

Ressources pédagogiques et techniques

- Supports pédagogiques PDF
- Équipement pour mises en situation réelles
- Scripts de vente et grilles de consultation

Dispositif de suivi et évaluation des résultats

- Feuilles de présence signées par demi-journée
- Exercices pratiques et mises en situation
- Jeux de rôle (consultation, vente, objections)
- Attestation de fin de formation délivrée à l'issue de la session

TARIFS

Prix HT **1 000,00 €**

Prix TTC **1 200,00 €**

TVA 20% applicable. Prix par participant.

Centre Koel | 02 Avenue du Général de Gaulle — 16800 Soyaux | SIRET : 907 815 476 00029 | NDA : 75160151216

Numéro de déclaration d'activité : 75160151216 auprès du préfet de région de Nouvelle-Aquitaine — Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.