

BRAINSTORMING



OBJECTIF	REGLES DU JEU
<ul style="list-style-type: none"> Faire produire un maximum d'idées par le groupe sur un sujet donné. 	<ul style="list-style-type: none"> On peut tout dire. En dire le plus possible. On peut se copier, s'imiter (association d'idée). Seule interdiction : pas de censure, pas de critique (pas de ricanement, de haussement des épaules.) On note toutes les idées, même si elles sont drôles ou étranges. On se fixe une durée.

RECOMMANDATIONS

- Être plus de 4 personnes.
- Encourager les idées au fur et à mesure.
- Aucune critique avant la fin de l'exercice
- Limiter la durée de l'exercice.
- Méthode à utiliser pour rechercher les pré-requis.

EXEMPLE

COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

3. TECHNIQUE DE COMMUNICATION	
CONNAISSANCES	INDICATEURS D'ÉVALUATION
3.2 Présentation et comportement professionnels Accueil, ... Présentation physique et attitude du coiffeur Expression verbale	Énoncer et analyser des éléments : <ul style="list-style-type: none"> favorisant les échanges avec le client pouvant faire obstacle aux échanges.

- Objectif : accueillir un client.
- Déroulement : tour de table, échange d'idées, prise de notes
- L'enseignant distribue une fiche de synthèse (cours)

DOCUMENT POUR PRISE DE NOTE



Travail de groupe

Noms des collaborateurs :

Pour un accueil réussi certains critères comme les vêtements, la position du corps ou le comportement sont important, mais le local l'est tout autant, en matière d'agencement, de confort et de propreté.

Donner des exemples pour chaque cas :



Personnel		Local	
Vêtements		Agencement	
Position du corps		Confort	
Comportement		Propreté	

COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	Classe : Date :
<u>Séquence</u> : présentation et comportement professionnels <u>Séance</u> : l'accueil	<u>Objectif</u> : être capable d'accueillir une cliente

EXEMPLE : de document synthèse (cours)

L'ACCUEIL

1. A quoi sert l'accueil ?

- ☞ Recevoir la cliente
- ☞ S'informer de son désir
- ☞ Créer un dialogue
- ☞ Instaurer un climat de confiance en la conseillant et en la rassurant

Un accueil réussi garantit la **satisfaction** de la cliente et facilite la proposition des services

2. Quels moyens mettre en place pour un accueil réussi ?

LE COIFFEUR		LE SALON	
Le corps	<ul style="list-style-type: none"> • Propre, soigné (pas d'odeur de transpiration) • Cheveux propres, coiffés • Mains et ongles propres (pas de vernis écaillé) • Dents brossées, haleine fraîche 	Le local	<ul style="list-style-type: none"> • Bien agencé • Diviser en plusieurs zones de travail (accueil, lavage, technique, coiffage...)
Les vêtements	<ul style="list-style-type: none"> • Propres • Repassés • De bon goût (ni négligés, ni provoquants) 	Le confort	<ul style="list-style-type: none"> • Couleurs gaies, lumineuses • Bien aéré • Bon éclairage • Température agréable • Mobilier fonctionnel, esthétique, confortable
Le comportement	<ul style="list-style-type: none"> • Surmonter sa timidité • Démarche franche et assurée • Sourire • Voix claire, langage respectueux (pas de familiarité) 	La propreté	<ul style="list-style-type: none"> • Vitrine soignée • Présentoir propre et achalandé • Balayer après chaque coupe • Ne rien laisser traîner (outil, produit, vaisselle) • Vestiaire propre

3- <u>Comment recevoir une cliente ?</u>	4- <u>Pour quelle raison la cliente entre t'elle dans le salon ?</u>
<ul style="list-style-type: none"> ☞ Aller au devant de la cliente ☞ Avoir le sourire franc, aimable et sympathique ☞ Dire bonjour Madame ou bonjour Monsieur ☞ S'informer du désir de la cliente ☞ Prendre le vestiaire ☞ Installer confortablement et faire patienter ☞ Proposer des magazines ou des boissons 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Pour avoir un rendez-vous ☞ Pour demander un renseignement ou un conseil ☞ Pour acheter un produit ☞ Pour un des services du salon (coupe, coloration...) ☞ Pour dire bonjour ☞ Pour une réclamation

L'accueil est très important, il permet d'instaurer un climat favorable entre le Coiffeur et le client(e).