



**H4C2**  
Sandrine Haxaire

D6.19  
Janv.-24

## Programme de Formation

### Réussite du parcours et de l'expérience client

#### Public visé :

Tout public (gérant, manager, salariés...)

#### Lieu :

231 cours Émile Zola – 84800 l'Isle sur la Sorgue

#### Délais d'accès :

1 mois peut être nécessaire entre l'inscription, l'envoi et réception du dossier et validation de la formation selon les cas ; nous contacter

#### Durée :

1 jour en présentiel

8 heures par jour soit au total 8 heures  
de 8h30 à 17h30 avec pause déjeuner

#### Objectifs :

**Jour 1 :** Apprendre à mener réflexion business et analyse de l'expérience client  
Améliorer et développer les attitudes que nous devons avoir face à sa clientèle  
Savoir fidéliser sa clientèle



**H4C2**  
Sandrine Haxaire

#### Moyens d'encadrement :

Le formateur a suivi un stage de formation pédagogique en animation de stage, et possède une expérience significative en face à face pédagogique et dans le domaine.

Expert en formation continue, j'ai formé plus de 30.000 coiffeurs depuis 1999 en France, je suis leader en distanciel avec plus de 1000 formés depuis 2020, j'ai déposé la marque "Visio Learning"

J'ai inventé une nouvelle ingénierie de coupe « les dégradés fantômes ».

J'ai implanté 2 marques et 2 académies en France : TONI&GUY et DIDACT HAIR BUILDING

J'ai remporté 14 récompenses de presse professionnelle dont 3 fois "meilleur entrepreneur de l'année" Conseiller de rédaction pour Biblond magazine depuis 2007, j'ai écrit 98 articles sur le management et écrit 3 livres « Hyper-consultation » « Es ce que j'exagère ? » et « Es-tu un leader ou juste un coiffeur ? »

J'ai travaillé pour TONI&GUY, TIGI, SHWARTZKOPF, REDKEN, AVEDA... Business influenceur pour BOOKSKY depuis 2022.

J'ai participé à 2 émissions télévisées « vis ma vie de coiffeur » sur la UNE, et « un manager qui décoiffe » sur M6.

*Stephane Amaru*

#### Moyens pédagogiques :

Une salle équipée sera dédiée à la formation.

- Un livret pédagogique sera remis à chaque stagiaires
- Paperboard et jeux de rôle
- Suivi du groupe sur WhatsApp

-

#### Modalités :

A l'issue de la formation sera délivré aux apprenants une feuille d'émargement signée au début de chaque demi-journée.

**Évaluations :** L'évaluation continue de la formation sera faite par le formateur, et portera sur les connaissances, et compétences acquises lors de la formation par le stagiaire. Un certificat de réalisation sera délivré à la fin de la formation mentionnant la nature et la date de la formation.

#### Accessibilité :

Si vous êtes en situation de handicap, contactez notre référent handicap au 06.10.17.47.22



**H4C2**  
Sandrine Haxaire

## Déroulé Pédagogique de la Formation

Jour 1 .

8h30 à 9h15 : Accueil, café

Présentation du formateur et des stagiaires, signatures des stagiaires sur feuilles d'émargement.

9h15 à 09h30 : Présentation du programme et objectif

9h30 à 10h00 : Contexte

10h00 à 11h40 : La clef c'est le service

11h40 à 12h30 : Étude de comportement que nous devons avoir face à sa clientèle

13h30 à 15h00 : La mise en place concrète

15h00 à 16h30 : Comment impliquer les salariés à se rémunérer et se motiver de façon durable

16h30 à 17h30 : Débriefing, solution d'action et remise des certificats