DP Training
Dominique Pierson

*Formations Accueil VIP, Vente, Management en Instituts, Spas et Hôtellerie de Luxe*

# Savoir accueillir en VIP et vendre en Spa par la communication positive

**OBJECTIF DE LA FORMATION :** **Découvrir et maîtriser les différentes phases de l'accueil en VIP en Spa. Découvrir et maîtriser la phase d'approche du client en SPA, l'exploration et le traitement de sa demande, à l'aide d'outils d'exploration spécifiques, comprendre et savoir utiliser la communication positive pour concrétiser ses conseils par la vente afin d'améliorer son panier moyen.**

**PROFIL DU STAGIAIRE:** **Toute personne en contact avec la clientèle dans l'univers de la beauté, des soins et cosmétiques et/ou responsable de Spa, Adjointe, Thérapeute, Esthéticienne, Hôtesse, Vendeuse en boutique, Réceptionniste ...**

**NIVEAU DE COMPETENCE DU STAGIAIRE :** **CAP, BP esthétiques ou expérience dans le commerce de détail**

**METHODE PEDAGOGIQUE :** **Présentation sur vidéo projecteur ( power point), animation interactive et participative. Jeux de rôles. Exercices pratiques. Remise en fin de présentation du contenu intégral du module de formation ainsi qu'une check-liste des phases et tâches à effectuer pour une mise en application immédiate**

**DUREE: 3 jours (21heures)** **PARTICIPANTS: jusqu'à 15 pers.** **ANIMATEUR : Dominique PIERSON**

**Formation validée par une attestation de stage**

## *Première et deuxième journée*

**Open up**

**Etat d'esprit de la cliente VIP**
- Ses attentes
- Le service, un 6ème sens
- Comment accueillir en VIP ?
- Règles d'or au téléphone
- Le langage approprié
- Règles d'or face aux clientes

**Outils et techniques pour mieux appréhender et communiquer avec la cliente VIP en Spa**
- La subjectivité: nos convictions, nos ancrages, nos a priori
- L'interprétation: notre compréhension, notre culture, nos visions
- Le sens des mots, leurs pouvoirs, les mots qui parlent
- Le comportement non verbal: visage, corps, gestes

**Comment bien cerner la demande de la cliente VIP en Spa ?**
- Recherche de la demande: des besoins conscients aux besoins inconscients
- Par la maîtrise des questions ouvertes, fermées, alternatives, de fait, d'opinion, de changement, de ricochet, de retour, de confirmation
- Par la maîtrise des silences

**Comment gérer la demande de la cliente VIP en Spa ?**
- Recherche des attentes en termes de services, de résultats, de moyens, de produits utilisés, de fréquence
- La reformulation, l'acquiescement

**Comment s'approprier le problème exprimé par la cliente VIP en Spa ? Par**
- La validation
- La rassurance
- La confirmation

**Comment communiquer avec la cliente VIP en Spa et la convaincre de façon positive ?**
- Bannir les questions non incitatives, inquiétantes, fermées, autoritaires, impersonnelles, non productives

**Comment convaincre et valider ses ventes produits/prestations ?**
- Le recours aux questions ouvertes, positives, incitatives, motivantes, constructives, rassurantes

## *Troisième journée*

- Travail approfondi sur les notions de Service+ de langage et d'attitudes appropriés en Spa. Exercices sur les formulations - Debriefing.
- Jeux de rôles en situation – Debriefing
- Synthèse et Conclusions