

Assurer la continuité pédagogique relative au CAP Métiers de la Coiffure

Relation clientèle et participation à l'activité de
l'entreprise

S2.1 / S2.2 : savoirs associés aux compétences C2.1 et C2.2

CONTINUITÉ PÉDAGOGIQUE



Image source internet : <https://juliette-recamier.ent.auvergnhonealpes.fr>

Chers élèves,

Ce document PDF est constitué de fiches ayant pour objectif de maintenir et de poursuivre vos apprentissages.

Il vous est demandé de compléter au minimum 2 fiches par semaine.

Pour compléter chaque fiche, visionner les capsules proposées en utilisant un lecteur de QR code et utiliser toutes les ressources qui sont à votre disposition (cours, site internet, ouvrage scolaire, revue professionnelle...).

Une fois le document PDF complété, me le remettre par le biais du logiciel Pronote de l'établissement.

Aide méthodologique

Pour télécharger un logiciel de QR-code :

<https://www.youtube.com/watch?v=ybJ9quzLDIs>

Pour compléter le document PDF, visionner ce tutoriel :

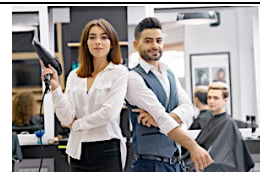
<https://www.youtube.com/watch?v=dn3Xcb7PcJU>

Pour déposer le document PDF sur Pronote, visionner ce tutoriel :

<https://vimeo.com/395656974>

Rappel des gestes barrières





Fiche n°1

Comportement professionnel

Images source : <https://stock.adobe.com>



Scannez et découvrez les capsules vidéos relatives à ce cours à l'aide de votre smartphone et du logiciel de lecture de QR code préalablement téléchargé.



Question n°1

Caractériser la posture professionnelle au regard de la présentation physique.

Votre réponse ↓

.....
.....
.....
.....
.....
.....



Question n°2

Caractériser la posture professionnelle au regard de la tenue professionnelle.

Votre réponse ↓

.....
.....
.....
.....
.....
.....



Question n°3

Caractériser la posture professionnelle au regard du langage verbal et non verbal.

Votre réponse ↓

.....
.....
.....
.....
.....
.....



Question n°4

Caractériser la posture professionnelle au regard du confort de la clientèle.

Votre réponse ↓

.....
.....
.....
.....
.....
.....





Fiche n°2

Techniques de communication

Images source : <https://stock.adobe.com> et <https://www.pro-pagande.com>



Scannez et découvrez les capsules vidéos relatives à ce cours à l'aide de votre smartphone et du logiciel de lecture de QR code préalablement téléchargé.



Question n°1

Définir l'objectif du message.

Votre réponse ↓

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Question n°2

Identifier les formes de communication verbale et non verbale.

Votre réponse ↓

Pour la forme verbale :

.....
.....
.....
.....

Pour la forme non verbale :

.....
.....
.....
.....

Question n°3

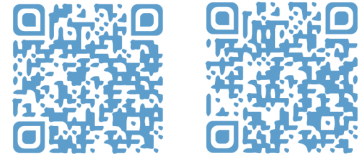
Différencier les différents registres de langage (familier – courant – soutenu).

Votre réponse ↓

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



Scannez et **découvrez** les capsules vidéos relatives à ce cours à l'aide de votre smartphone et du logiciel de lecture de QR code préalablement téléchargé.



Images source : <https://stock.adobe.com>

Question n°4

Présenter les moyens favorisant la communication (écoute active, questionnement, reformulation ...).

Votre réponse ↓

L'écoute active :

.....

Le questionnement :

.....

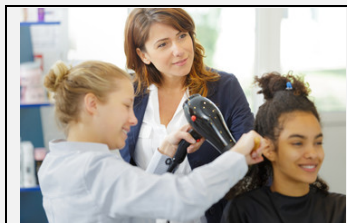
La reformulation :

.....

Question n°5

Repérer les principaux freins à la communication.

Votre réponse ↓



.....



.....

Question n°6

Identifier 3 moyens de communication et **indiquer** le plus adapté à une situation professionnelle donnée.

Votre réponse ↓

Type de moyen de communication ?	▶	Utilisé dans quelles situations professionnelles ?



Fiche n°3

Prise de rendez-vous

Images source : <https://stock.adobe.com>



Scannez et découvrez les capsules vidéos relatives à ce cours à l'aide de votre smartphone et du logiciel de lecture de QR code préalablement téléchargé.



Question n°1

Identifier les données à renseigner sur le planning.

Votre réponse ↓

.....
.....

Question n°2

Identifier les temps alloués à chaque prestation.

Votre réponse ↓

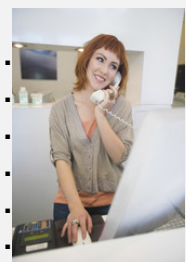
Types de forfait féminin		Temps de réalisation moyen
Shampooing + brushing	▶	Sur cheveux courts :
Shampooing + coupe + brushing		Sur cheveux mi-longs :
Couleur + shampooing + coupe + brushing		Sur cheveux courts :
Mèches + shampooing + coupe + brushing		Sur cheveux mi-longs :
Mèches + couleur + shampooing + coupe + brushing		Sur cheveux courts :
Shampooing + mise en forme durable + coupe + brushing		Sur cheveux mi-longs :
Types de forfait masculin		Temps de réalisation moyen
Shampooing + coupe + coiffage	▶	Sur cheveux courts :
Entretien du système pilo-facial		Rasage :
		Moustache (taillage) :
	Barbe (taillage) :	

Question n°3

Identifier et comparer les différentes méthodes de prises de rendez-vous (physique, téléphonique, en ligne).

Votre réponse ↓

.....
.....
.....
.....
.....
.....





Fiche n°4

Fichiers clientèle

Images source : <https://stock.adobe.com>



Scannez et **découvrez** la capsule vidéo relative à ce cours à l'aide de ton smartphone et du logiciel de lecture de QR code préalablement téléchargé.



Question n°1

Différencier le fichier clientèle de la fiche client (papier ou numérique).

Votre réponse ↓

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Question n°2

Indiquer les différentes rubriques d'une fiche client.

Votre réponse ↓

Fiche client

Question n°3

Préciser l'intérêt de renseigner une fiche client.

Votre réponse ↓

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Fiche n°5

Matériels au service de la communication et de la vente

Images source : <https://stock.adobe.com>



Scannez et découvrez la capsule vidéo relative à ce cours à l'aide de votre smartphone et du logiciel de lecture de QR code préalablement téléchargé.



Question n°1

Indiquer l'intérêt de l'utilisation de différents matériels de communication (ordinateurs et logiciels professionnels, caisse, tablettes, écrans, ...) dans des situations données.

Votre réponse ↓

Pour l'ordinateur :

.....
.....
.....
.....

Pour les logiciels professionnels :

.....
.....
.....
.....

Pour la caisse enregistreuse :

.....
.....
.....
.....

Pour la tablette :

.....
.....
.....
.....

Pour les écrans :

.....
.....
.....
.....



Fiche n°6

Différentes étapes de l'acte de vente

Images source : <https://stock.adobe.com>



Scannez et découvrez
les capsules vidéos
relatives à ce cours à
l'aide de votre smartphone
et du logiciel de lecture de
QR code préalablement
téléchargé.



Question n°1

Indiquer les éléments nécessaires pour créer un climat d'accueil favorable.

Votre réponse ↓

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Question n°2

Énoncer les différents types de questionnement et **préciser** leur intérêt.

Votre réponse ↓

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Type de questions	Exemple
Questions fermées	Êtes-vous d'accord ?
Questions ouvertes	Pourquoi ? Comment ?
Questions alternatives	Préférez-vous ceci ou cela ?
Questions relais	À un tiers : « Et vous comment répondriez-vous ? »
Questions miroir	Et vous-même, qu'en pensez-vous ?
Questions échos	« Cela est impossible » « Impossible ? »

Question n°3

Indiquer l'intérêt de la reformulation.

Votre réponse ↓

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Question n°4

Lister les éléments à prendre en compte pour un conseil argumenté.

Votre réponse ↓

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Question n°5

Déterminer les signaux d'achat.

Votre réponse ↓

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Deux types de signaux d'achat

Signaux verbaux	Signaux non verbaux
<ul style="list-style-type: none">-Affirmation traduisant une attitude d'utilisateur « C'est vrai que cet appareil me permettra de..... »-Questionnement<ul style="list-style-type: none">• sur les conditions de vente, « Vous acceptez les cartes de crédit? »• Sur certains détails ou sur l'utilisation du produit « A quoi sert cette manette? »• sur les services après la vente « vous pouvez me le livrer en 48h? »- Acceptation du traitement d'une objection importante comme l'objection prix-Il demande l'avis d'un tiers pour valider sa décision-Il souhaite être rassuré-Il émet une fausse objection « j'hésite encore »	<ul style="list-style-type: none">-Le client est détendu, confiant, n'a plus de geste « barrière »-Il change d'attitude (devient silencieux ou au contraire devient très bavard)-Il sourit, hoche la tête pour approuver-Il regarde le produit, les brochures, les touche, marque une pause reprend-Il change de posture (s'implique vers l'avant ou au contraire prend du recul pour réfléchir)-Il se gratte (la tête, le menton)

Question n°6

Caractériser les étapes de la prise de congé.

Votre réponse ↓

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

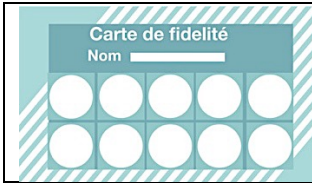
.....

.....

.....

.....





Fiche n°7

Fidélisation de la clientèle

Images source : <https://stock.adobe.com>



Scannez et découvrez les capsules vidéos relatives à ce cours à l'aide de votre smartphone et du logiciel de lecture de QR code préalablement téléchargé.



Question n°1

Définir la notion de fidélisation de la clientèle.

Votre réponse ↓

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Question n°2

Caractériser les différents outils de fidélisation (formes et contenus).

Votre réponse ↓

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Fiche n°8

Vente additionnelle & Encaissement

Images source : <https://stock.adobe.com>



Scannez et découvrez les capsules vidéos relatives à ce cours à l'aide de votre smartphone et du logiciel de lecture de QR code préalablement téléchargé.



Question n°1

Définir la vente additionnelle .

Votre réponse ↓

.....

.....

Question n°2

Préciser les points de vigilance relatifs aux différents modes de règlement.

Votre réponse ↓

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Question n°3

Préciser les conditions de délivrance d'une note et d'une facture selon la réglementation en vigueur.

Votre réponse ↓

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

La facture est obligatoire dans les cas suivants :

Toute prestation de service ou de vente de marchandise entre professionnels

Par ailleurs, toute prestation de services effectuée pour un particulier doit faire l'objet d'une note, lorsque le prix est égal ou supérieur à 25 €TTC.

Lorsque le prix de la prestation ne dépasse pas ce montant, la délivrance d'une note est facultative sauf en cas de demande du client.

Question n°4

Indiquer les éléments obligatoires portés sur ces documents (note - facture).

Votre réponse ↓

.....

.....

.....

.....

.....