

L'écoute active.

Visionner la vidéo : =3 les techniques de communication (youtube)

1- Ne pas interrompre et laisser parler

5- Rester neutre.

2- Exclure ses propres idées et ses préjugés

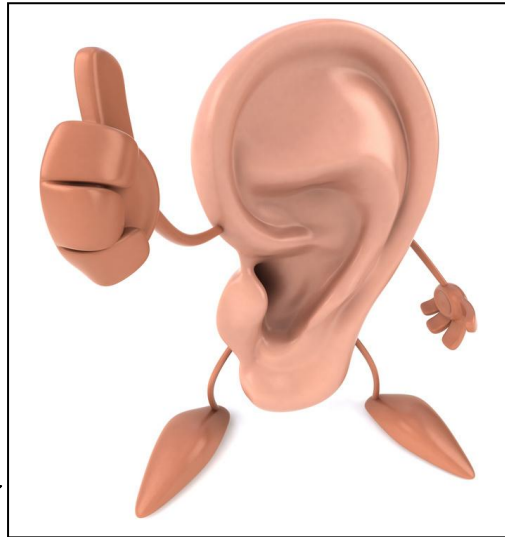
6- témoigner de l'empathie.

3- Pratiquer le silence

7- Inciter votre client à préciser ce qu'il dit.

4- Etre disponible et regarder son interlocuteur.

8- Rester neutre et bienveillant



Au salon de coiffure, le coiffeur doit pratiquer **l'écoute active** lors du diagnostic, dans le but d'obtenir un maximum d'informations sur le souhait de son client.



- 1-A partir d'une question ouverte, ma cliente me fournit des informations.
« Comment trouvez-vous vos cheveux en ce moment ? »
Je laisse ma cliente parler sans l'interrompre.
- 2-Je ne me fais pas à son style vestimentaire et le physique du jour.
Peut-être qu'elle est en repos avec sa tenue décontractée.
- 3- J'écoute, je reste silencieux et j'observe....
Les attitudes et les gestes de ma cliente me donnent aussi des informations.
- 4- Prendre le temps de se poser avec le client...s'asseoir à côté de lui si possible.
- 5-Après avoir recueilli des informations, ne pas contredire le client, travailler vos propositions autour des ses souhaits.
- 6- Se mettre à la place du client ...qui ne sait pas se coiffer, qui n'a pas le temps de se coiffer,....
- 7- Poursuivre le diagnostic en posant des questions ouvertes, alternatives....afin d'apporter des précisions.
- 8- Reformuler le souhait en restant neutre et bienveillant, conseiller au mieux le client pour une satisfaction optimum.

Exercice l'écoute active.

Situation professionnelle : Mr Charles a constaté que vous aviez des difficultés à mémoriser les désirs de vos clients, et surtout de les reformuler ; c'est-à-dire que vous n'êtes pas attentif à leurs attentes.

Votre tuteur vous rappelle qu'en général on ne retient qu'une idée sur 4, ce qui est source d'erreurs et d'incompréhensions, et donc détruit le climat de confiance nécessaire à la fidélisation de la clientèle.

Il vous précise quelques directives :

*Ne jamais laisser son « esprit voyagé » quand une cliente exprime ses désirs.

*Ne jamais couper la parole à son interlocuteur, gare aux déductions hâtives.

*Bien observer son client : le ton de sa voix, le regard, les gestes, l'expression, l'attitude...

*Faire préciser au client au client ses dire, par des expressions d'écoute active telles que :

*« Si j'ai bien compris... »

*« Vous voulez dire que... »

* « Peut-être fais-je une erreur... »

* « Que voulez-vous dire... »

* « Vous disiez que... »

* « Ai-je mal compris... »

Analyser le dialogue suivant et repérer les erreurs commises par la conseillère de vente.

Interlocuteur	dialogue	erreurs
1 Conseillère	« Bonjour Madame, c'est pour un produit ? »	
2 Cliente	« Oui, je suis à la recherche d'un produit antichute... »	
3 Conseillère	« Désirez-vous du shampoing Lifetex de chez Wella ? »	
4 Cliente	« Je n'ai rien contre Wella mais je préfère une lotion à un shampoing.. »	
5 Conseillère	« C'est le nouveau packaging de chez Wella, il sent très bon.. »	
6 Cliente	« Oui mais ce n'est pas ce que je désire »	
7 Conseillère	« Je vous propose ce coffret d'ampoule antichute. »	
8 Cliente	« C'est bien mais les ampoules c'est dangereux, est-ce que je ne risque pas de me couper ? »	
9 Conseillère	« Oh non, Madame, j'ai la même chose sous forme de lotion dans une autre marque, tenez »	

Exercice oral.

Faire sortir 4 élèves dans le couloir.

Chaque élève qui entre, transmet le message le plus juste possible à son collègue.....

Lire le texte suivant :

Me Caraboss vient dans votre salon « Boucle d'or » à l'occasion d'un mariage qui a lieu à Sisteron dans 3 semaines. Elle trouve ses cheveux secs et difficiles à coiffer, elle souhaite faire une coiffure de soirée plutôt attachée dans le bas du cou et naturel. Ses enfants doivent être aussi coiffés, sa fille Elise veut faire 2 tresses en reliefs et son petit garçon de 5 ans est garçon d'honneur, il doit être coiffé avec du gel, car il portera un costume. Le thème du mariage est « chic et classe ». Me Caraboss souhaite venir à 9h le samedi pour être sorti à 12H.

Analyse du résultat après le retour 1 à 1 de chacun des 4 élèves....