


CONTEXTE n°2 : Salon « coiffeurs du sud »	CAP METIERS DE LA COIFFURE Pôle 2
Séquence 1 : Communication professionnelle	
Séance 3 : Prise de rendez-vous	
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier et comparer les différentes méthodes de prises de rendez- vous (physique, téléphonique, en ligne) - Identifier : les données à renseigner sur le planning /les temps alloués à chaque prestation <p>Situation Professionnelle : Vous recevez un appel téléphonique d'une cliente fidèle qui dépense sans compter à chacun de ses rendez-vous. Elle souhaiterait avoir un rendez-vous rapidement, vous faites tout votre possible pour lui trouver un créneau.</p>	

PRISE DE RENDEZ-VOUS

Document ressource 1 :	
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le carnet de rendez-vous est indispensable pour équilibrer votre travail et ainsi être disponible pour la clientèle. - L'organisation rationnelle du travail est très utile afin de planifier la journée, ne pas faire attendre le client, espacer les clients suivant la durée des travaux, prévoir le matériel et les produits. <p>Buts :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gérer • Organiser • Respecter le confort du client • Satisfaire • Fidéliser • Rentabilité 	<p>Comment prendre rendez-vous <u>Le rendez-vous peut être de 3 sortes</u></p> <p>➤ <u>Par téléphone :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Identifier :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Le demandeur (nom, prénom), si le nom est compliqué, faire épeler. - <u>Déterminer :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Le besoin du client • Que désirez-vous faire ? par qui ? quand ? (Jour et heure) - <u>Confirmer :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Le jour et l'heure <p>➤ <u>De vive voix :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Accueillir :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre à l'aise la cliente (souriante et polie) • Désirs de la cliente et aller au-devant - <u>Proposer :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Déterminer la solution choisie (permanente, coupe, coloration...). - <u>Confirmer :</u> Le jour et l'heure - <u>En ligne</u>

	 <p>PLANITY LA PROCHAINE FOIS PRENEZ RENDEZ-VOUS EN LIGNE SUR WWW.PLANITY.COM</p>	<p>Vous êtes un professionnel de la beauté? Planity vous accompagne pour développer votre activité</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Une visibilité complète sur les plannings de vos collaborateurs ✓ Une gestion automatique des rendez-vous et des annulations ✓ Une prise de rendez-vous sans commission 24h/24 <p> <input type="text" value="Votre prénom"/> <input type="text" value="Votre adresse mail"/> <input type="text" value="Votre numéro de téléphone"/> <input type="text" value="Je suis gérant d'un salon de coiffure"/> <input type="text" value="Je ne suis pas client Planity"/> </p> <p><small>Je souhaite prendre un rendez-vous beauté sur planity.com</small></p> <p style="text-align: center;">Je découvre gratuitement</p>
--	--	---

Sachant que : aujourd’hui nous sommes le, vous vous trouvez seul au salon avec votre employeur ; celui-ci étant débordé de travail, il vous demande de prendre les rendez-vous **du lendemain** à sa place (que ce soit par téléphone ou de vive voix), et de les noter sur le cahier prévu à cet effet.

 **Activité 1** : Notez sur le cahier, les rendez-vous désirés par les clients ci-dessous, en respectant un ordre logique de passage, afin que votre employeur puisse satisfaire sa clientèle et terminer son travail à 12 heures.

- Nous sommes le :
- les rendez-vous doivent être pris entre **9 heures et 12 heures**.
- **Mme Amiel désire** : une coupe et un brushing (coupe au carré à hauteur du menton).
- **Mr Jules désire** : une coupe dégradée classique.
- **Mlle Sophie désire** : une coupe et un coiffage naturel aux doigts (cheveux arrivant aux épaules).
- **Mme Dupont désire** : un shampoing, coloration d’oxydation (pause à l’air libre), coupe, brushing (cheveux courts).
- Pour que la clientèle soit parfaitement satisfaite et que la matinée se déroule au mieux, plusieurs solutions de rendez-vous s’offrent à vous (voir tableau ci-dessous).

Heures	Noms	Prestations
9.00	- Mme Dupont - Mme Amiel - Mr Jules	- shampoing., coloration, coupe, brushing - coupe, brushing - coupe
9.20 9.25	- Mr Jules - Mlle Sophie	- coupe - coupe, coiffage

Nom prénom :
Document professeur

date :

classe :

9.45	- Retour Me Dupont - Mlle Sophie	- Rinçage, coupe, brushing - coupe, coiffage
10.00 10.10	- Me Dupont	- shampooing., coloration, coupe, brushing
10.30 10.45	- Me Amiel - Mme Dupont - Me Amiel	- coupe, brushing - shampooing., coloration, coupe, brushing - coupe, brushing
10.50	- Mr Jules	- coupe
11.00 11.15	- Mlle Sophie - Retour Me Dupont - Retour Me Dupont	- coupe, coiffage - Rinçage, coupe, brushing - Rinçage, coupe, brushing
11.30 11.45		
12.00	- Départ du dernier client	

Vous remarquerez que les rendez-vous pris en vert ne sont pas adaptés (la coloration de Mme Dupont aura un temps de pause trop long !)

Important :

Tenir compte **des prestations longues**, comme la coloration de Mme Dupont et donc, **ne pas oublier de noter sur le cahier les retours client**, en calculant les temps de pause (avec ou sans activateur), car sinon, l'organisation de la matinée est totalement faussée !

Évaluation formative

- **Consignes** : Répondre aux affirmations suivantes par vrai ou faux.

- Il existe seulement le cahier de rendez-vous en papier.

Vrai Faux

- Il permet de s'organiser

Vrai Faux

- Il aide à la rentabilité du salon de coiffure

Vrai Faux

- Prendre rendez-vous en ligne est compliqué.




Vrai Faux

- Le rendez-vous en salon n'est pas utile.

Vrai Faux

- Le carnet de rendez-vous est indispensable pour équilibrer votre travail

Vrai Faux

RÉSULTAT Nombre de bonnes réponses : 6 Nombre de mauvaises réponses :			
Cocher la case correspondante			

→ **De 6 à 5 bonnes réponses**

→ **De 4 à 3 bonnes réponses**

→ **Moins de 3 bonnes réponses**