

# Programme

## Formation “ L’art de communiquer”

---

**Durée :** 16h (2 jours)

**Profil des stagiaires :** Coiffeur.se.s et Esthéticiennes diplômés

**Prérequis:** Artisans Coiffeurs, Esthéticiennes ou salariés possédant au minimum un CAP coiffure ou Esthétique.

---

### Objectifs pédagogiques

Accueillir et écouter avec bienveillance

Transformer les mots négatifs en positifs

Utiliser le pouvoir des mots

Adopter un langage positif pour réussir sa communication

Savoir accueillir et écouter en conscience

Adopter une posture plus alignée avec la clientèle

Utiliser les outils indispensables pour favoriser la détente, le bien-être

---

### Contenu de la formation

#### 1er Jour:

- ° Accueil stagiaire
- ° Présentation des stagiaires
- ° Découvrir l’art de la communication
- ° Comprendre le pouvoir des mots
- ° Analyser la communication positive
- ° Expliquer la posture alignée du coiffeur.e, envers sa clientèle
- ° Définir l’effet Halo
- ° Comprendre l’importance de prendre soin de soi
- ° Définir et analyser les attitudes de sa clientèle grâce à la communication non-verbale

## 2ème Jour:

- ° Identifier les connaissances acquises ou en cours d'acquisition
- ° Maîtriser la reformulation et l'écoute active
- ° Mise en situation: mettre en pratique les outils de communication
  - jeux de rôles
  - test de reformulation
- ° Connaître les facteurs d'ambiance une ambiance bien-être
- ° Visualiser son projet personnel et professionnel

