

Module 3: Description du module La force de la communication

**40 leçons
de 45 minutes**

Conditions	Formation de base en tant que Coiffeuse / Coiffeur CFC ¹ terminée avec succès
Compétences	<ul style="list-style-type: none">• Augmenter les ventes• Faire rayonner une attitude positive et de gagnante• Influencer positivement le développement professionnel et personnel• Soutenir les clientes par des compétences professionnelles et les conseiller en fonction de leur genre (forme et volume)
Niveaux	Niveaux 1 – 3 (niveaux de l'Examen professionnel supérieur)

¹ Par mesure de simplification, c'est la forme féminine qui a été choisie pour la dénomination des personnes

Niveaux de l'Examen professionnel supérieur		
Niveau 1 = Connaissances correspond à K1 selon le Prof. Frey	Niveau 2 = Compréhension, Application correspond à K2 – K3 selon le Prof. Frey	Niveau 3 = Mise en relation correspond à K4 – K6 selon le Prof. Frey
Restituer ce qui a été enseigné (faire appel aux contenus appris par cœur, automatisation).	Exprimer avec ses propres mots. Transposer ce qui a été appris dans une situation nouvelle.	Décomposer, reconstituer et évaluer des situations complexes en relation avec un nouvel objet.

Module 3: Description du module La force de la communication

**40 leçons
de 45 minutes**

Objectifs pédagogiques	<p>Développer les compétences et les capacités de communication avec les clientes Faire la connexion entre les connaissances théoriques et la pratique et approfondir</p> <ul style="list-style-type: none">• Maîtriser les techniques de communication professionnelles, les appliquer et les restituer• Maîtriser les techniques de communication professionnelles lors de l'entretien de conseil avec les clientes, les appliquer et les restituer• Montrer la justesse et l'efficacité de ces méthodes au moyen des connexions entre la théorie et la pratique• Expliquer le déroulement de l'entretien en utilisant les expressions techniques• Réaliser le conseil à la clientèle entre la cliente et la coiffeuse (feedback)• Montrer les possibilités et les limites des produits recommandés• Effectuer un travail personnel (TP) sur un conseil à la clientèle (temps nécessaire: env. 20 leçons), le TP sera rendu le dernier jour de cours
Certificat de module (évaluation finale) ci-dessous, seule l'expression certificat de module sera utilisée	<ul style="list-style-type: none">• Evaluation du TP• Entretien de conseil avec une cliente type proposée par coiffureSUISSE; le conseil est concrétisé après par écrit; feedback indépendant de la cliente test et de la candidate face aux expertes (oral): 60 minutes• Les notes 4,0 et supérieures indiquent des prestations suffisantes
Répétition du certificat de module	Le certificat de module peut être répété à la prochaine occasion offerte. Aucun délai ne doit être maintenu entre les répétitions.

Module 3: Description du module La force de la communication

**40 leçons
de 45 minutes**

Attestation de cours	Ce module est offert en exclusivité par coiffureSUISSE .
Admission à l'Examen professionnel	Les certificats de modules des modules 2 et 3, ou les attestations d'équivalence et l'attestation de cours du module 4 sont valables 5 ans (depuis la date d'émission jusqu'à la date d'admission). L'attestation de cours du module 1 a une validité illimitée.

Module 3: Description du module La force de la communication

**40 leçons
de 45 minutes**

Objectif	Contenu	~ Leçons	Remarques
Théorie Service de la clientèle (communication et compétences)	Communication – 1er jour <ul style="list-style-type: none">• Saisir l'identité de la cliente• Pour quelle raison la cliente est-elle satisfaite, resp. ne l'est-elle pas?• Pourquoi la cliente ne revient-elle pas?• Que se passe-t-il dans le for intérieur de la cliente (sentiment, compréhension)?• Saisir les désirs exprimés et non exprimés de la cliente <ul style="list-style-type: none">• Informations concernant l'élaboration du travail personnel (TP) consacré au thème de la communication	8 leçons	1er jour L'enseignement est prodigué par une spécialiste en communication. Les conférencières pour les jours de cours 2–5 sont formées par la spécialiste en communication.

Module 3: Description du module La force de la communication

**40 leçons
de 45 minutes**

Objectif	Contenu	~ Leçons	Remarques
	<p>Communication – 2e –5e jour</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indications pour l'élaboration du TP • Consolidation et stabilisation de la matière enseignée le 1er jour • Jeux de rôle avec vidéo (évent. les participantes jouent le rôle de la cliente; mais il peut aussi être fait appel à des tierces personnes) • Analyse des expériences faites jusqu'à maintenant et recherche de possibilités d'amélioration • La candidate développe sa personnalité dans le secteur de la communication et l'applique habilement vis-à-vis de la cliente • Moyens auxiliaires: photos, cartes de couleurs, gestuelle, communication orale et visuelle <p>Conclusion</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une bonne communication favorise un bon conseil à la clientèle (choix de la coiffure, produits, traitement) 	32 leçons	<p>Informations concernant le TP Celui-ci est effectué à la maison (v. guide). Il doit être rendu à la fin du module et sera ensuite corrigé par les expertes.</p> <p>Organisation du cours Il y a 2 semaines entre le 3e et le 4e jour de cours. Durant cette période, le TP es établi à la maison.</p>