**Bac pro Métiers de la coiffure**

**Activités à réaliser lors de la première PFMP**

**Comment communiquer avec les clients dans le salon de coiffure ?**

***Objectifs :***

* caractériser les différents moyens de communication et d’information.
* identifier les outils numériques adaptés à la politique de l’entreprise.

Voici différentes stratégies de communication appliquées dans les salons de coiffure.



**Crédits images créées par Freepik - Flaticon**
*Brochure icônes https://www.flaticon.com/fr/icones-gratuites/brochure
Newsletter https://www.flaticon.com/free-icons
Site internet icônes https://www.flaticon.com/fr/icones-gratuites/site-internet
Prospectus icônes https://www.flaticon.com/fr/icones-gratuites/prospectus
Réseaux sociaux icônes https://www.flaticon.com/fr/icones-gratuites/reseaux-sociaux
Relations publiques icônes https://www.flaticon.com/fr/icones-gratuites/relations-publiques
Blog icônes  https://www.flaticon.com/fr/icones-gratuites/blog
Accord icônes  https://www.flaticon.com/fr/icones-gratuites/accord*



Recherche des supports de communication utilisés par chef d’entreprise.

1. Indiquer si le salon possède une vitrine. OUI ou NON
* Pour accrocher le regard du client, décrivez ce que vous voyez dans cet espace ?

---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

* Préciser si le contenu de la vitrine est modifié en cours d’année ? OUI ou NON
* Si oui, indiquer les raisons de ces changements.

------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

* Joindre une photo de la vitrine à votre dossier (demander l’accord à votre chef d’entreprise).
1. Indiquer si le salon dispose d’une carte de visite à remettre aux clients. OUI ou NON
* Décrire cette carte.

------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

* Indiquer si elle comporte un QR code. OUI ou NON
* Préciser les informations que l’on peut obtenir avec ce QR code.

------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

* Joindre cette carte à votre dossier (demander l’accord à votre chef d’entreprise).
1. Indiquer si le salon fonctionne avec une carte de fidélité. OUI ou NON
* Si oui, expliquer l’intérêt.

------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

* Expliquez comment elle fonctionne.

------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

* Joindre cette carte à votre dossier (demander l’accord à votre chef d’entreprise).
1. Préciser si le salon dispose d’une carte de parrainage qu’il met à disposition des clients. OUI ou NON
* Si oui, expliquer l’intérêt de cette carte.

---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

* Expliquez son fonctionnement.

------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

* Joindre cette carte à votre dossier (demander l’accord à votre chef d’entreprise).
1. Indiquer si votre chef d’entreprise organise des offres promotionnelles. OUI ou NON

Si oui, les lister : --------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

* Expliquer le contenu de l’une d’entre elles.

------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

* Joindre le flyer ou autre support de cette promotion (demander l’accord à votre chef d’entreprise).
1. Indiquer si le salon est présent dans la presse locale ou nationale ? OUI ou NON
* Si oui, expliquer l’objectif.

------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

* Collecter les articles.
1. Préciser si le salon possède un partenaire. OUI ou NON
* Si oui, indiquer lequel

---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

* Citer quelques intérêts de ce partenaire.

------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. Indiquer si le salon est présent sur internet. OUI ou NON
* Citer le ou les objectifs ciblés : --------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

* Indiquer les réseaux utilisés.

---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

* Indiquer si le salon possède un site Internet. OUI ou NON
* Si oui, décrire son contenu et les interactions possibles avec le client.

------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

* **Si le site permet des interactions avec le client, compléter ce questionnaire.**
* Indiquer si le client peut prendre rendez-vous sur le site ? OUI ou NON

Si oui, préciser le pourcentage de clients qui le font : ----------------------------------------------------

* Indiquer si le salon lance des concours sur les réseaux sociaux. OUI ou NON

Si oui, citer un exemple :

------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

* Préciser si le client peut mettre son avis en ligne. OUI ou NON

Citer les avantages pour l’équipe :

---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Mais aussi les limites :

---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

* Indiquer si le salon lance des promotions sur une période donnée ? OUI ou NON

Si oui, citer un exemple : ---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

* Préciser si le client peut acheter les produits du salon en ligne ? OUI ou NON

Si oui lesquels ? -----------------------------------------------------------------------------------------------------

---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

* Indiquer si le site répond, d’après vous, aux principales questions que les clients peuvent se poser. OUI ou NON

Justifier votre réponse : ----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------