**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.



Recherche des supports de communication utilisé 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 : ----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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