

Le diagnostic



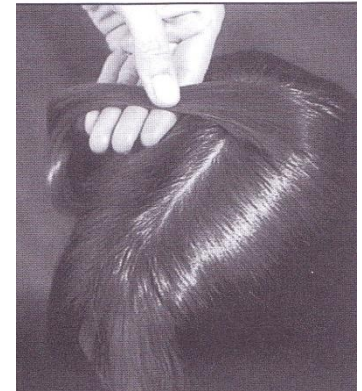
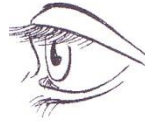
Définition:



- Identification d'un dysfonctionnement, d'une difficulté
- Définition professionnelle: Analyse des besoins et des désirs d'un client en vue de choisir les produits, techniques et outils adaptés

Les moyens

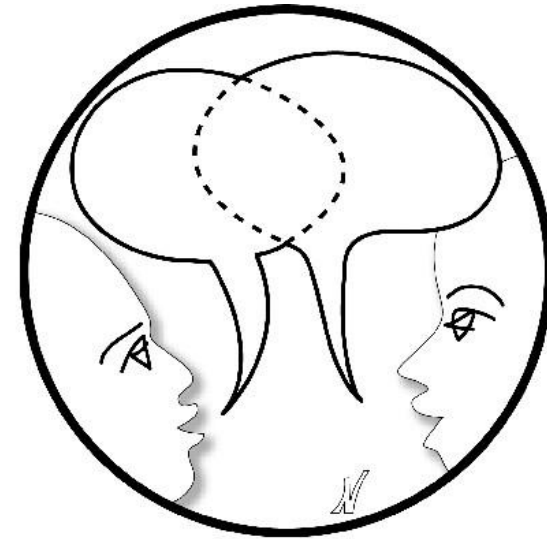
- Visuel



- Tactile



- Appareils



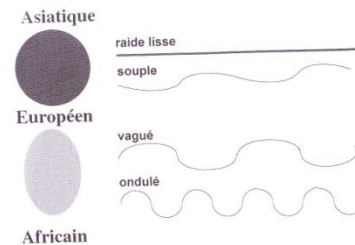
- Dialogue



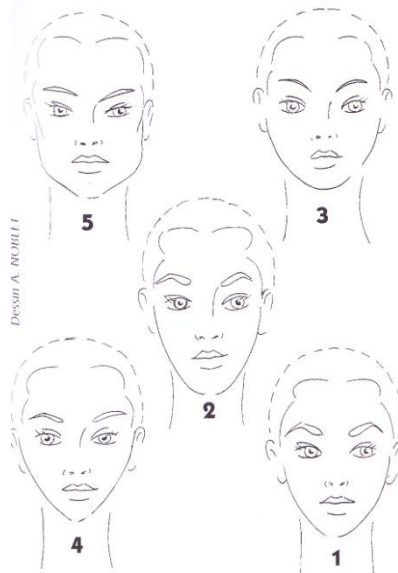
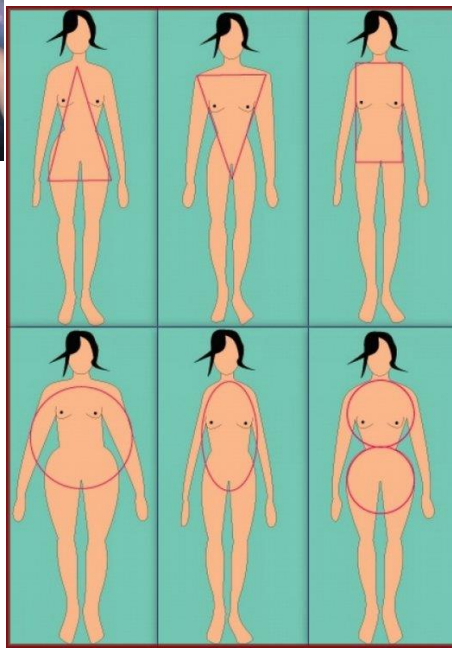
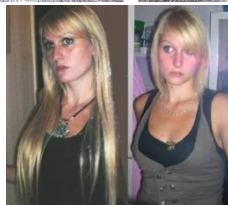
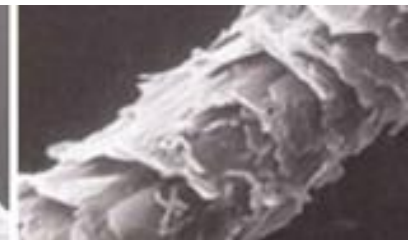
- Les outils (fiches, photos...)



Identifier



- L'état du cuir chevelu
- Les implantations, les épis
- Nature et état de la chevelure
- Forme des cheveux
- Densité
- Longueur
- Anomalie
- Sensibilisation
- Couleur
- Morphologie
- Style ...

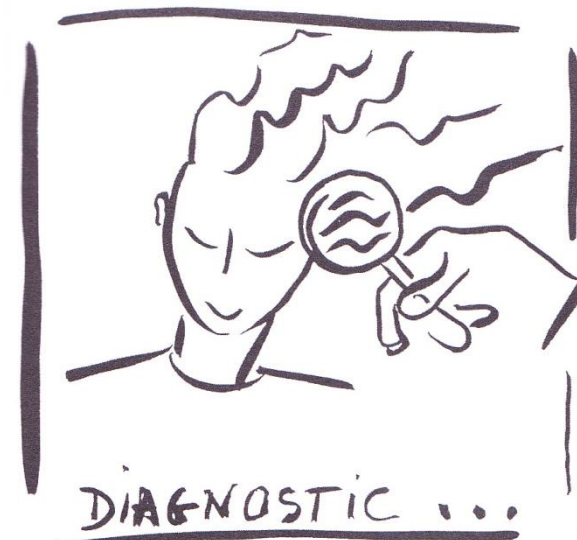


Les cheveux

- De raides à crépus
- De clairsemés à très denses
- De très fins à très gros
- De mous à résistants
- De fragiles à résistants
- De malléable à rebelles
- De secs à gras
- De sains à très sensibilisés
- De poreux à hydrophobes
- De pas ou beaucoup électrisables
- De foncés à clairs
- De courts à longs
- De naturels à sophistiqués



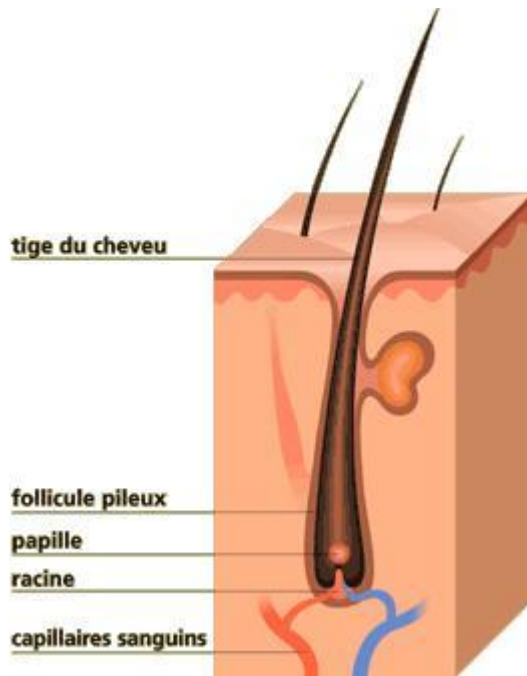
Étude de la chevelure



- Les cheveux sont exposés à de nombreuses agressions extérieures et peuvent devenir secs, cassants, ternes au contact de l'eau ou du soleil.
- Les coiffer trop brutalement, trop les peigner, les tresser régulièrement ou encore les produits de friction peuvent être à l'origine de chute de cheveux.
- Les cheveux fourchent à cause de shampoings trop détergents, de l'eau de mer qui brûle, du chlore des piscines et des brushings répétés.
- Les cheveux secs le sont souvent à cause de l'hérédité mais aussi à cause du froid, du vent, du soleil, de la mer, des soins capillaires inadaptés, colorations permanente.
- Les cheveux fins et cassants sont sans volume ni tenu et sensible aux agressions du cuir chevelu.
- Le cheveu est naturellement lubrifié par une fine couche de sébum, produit par les glandes sébacées. Sous l'influence de facteurs **hormonaux**, il peut arriver que la production de sébum augmente de façon anormale. Le cheveux sera donc gras et se salira plus vite.

Le cheveu est composé de trois parties :

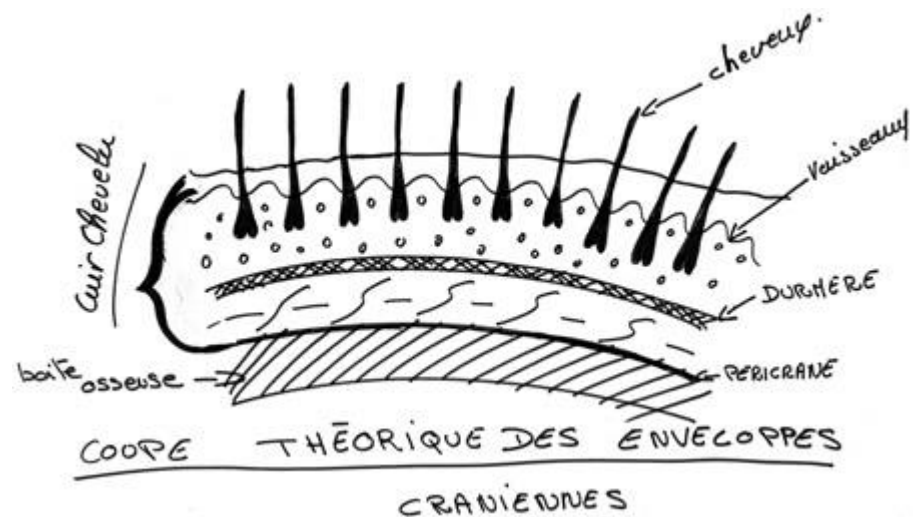
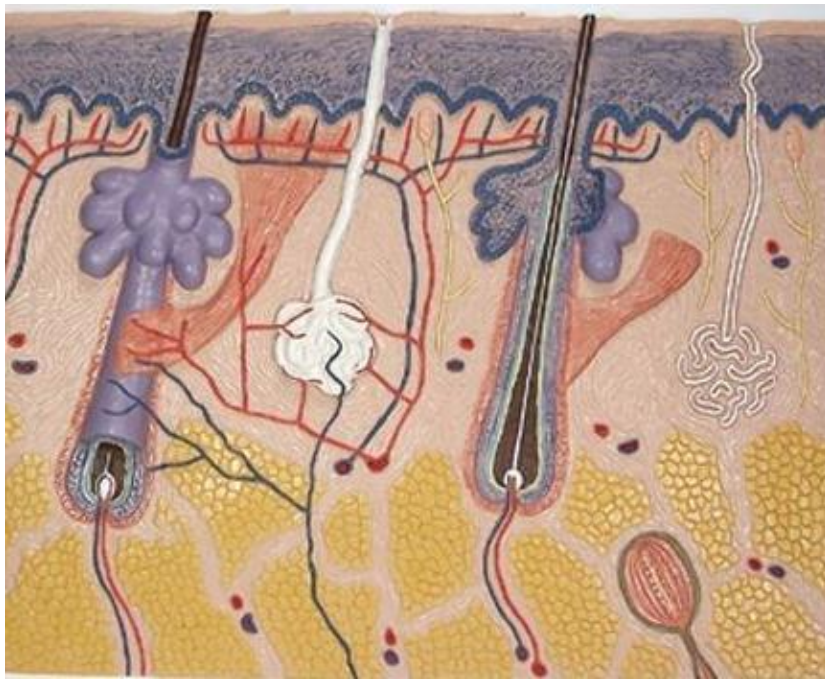
- **La tige** : partie interne et externe au cuir chevelu qui est reliée à la racine au fond du follicule pileux.
- **Le bulbe** : partie qui contient la racine qui est la fin de la tige, à l'intérieure du cuir chevelu.
- **La racine** : seule partie vivante du cheveux raccordant le cheveux à la peau.



La kératine est synthétisée dans les [kératinocytes](#), c'est une [protéine](#) dure et fibreuse présente en grande partie dans les cellules mortes. On la retrouve dans de nombreuses parties du corps comme la peau ou les ongles.

Le cuir chevelu

- Il se distingue de la peau recouvrant les autres parties du corps par une plus grande vascularisation, le système nerveux du cuir chevelu est également très dense .



Le cuir chevelu

- L'analyse minutieuse de votre « cuir chevelu permet de cerner l'ensemble de votre problème et de vous proposer une méthode active pour le résoudre
- Gras:
- Secs:
- Pellicules:
- Chute:
- Anomalies:



Les implantations

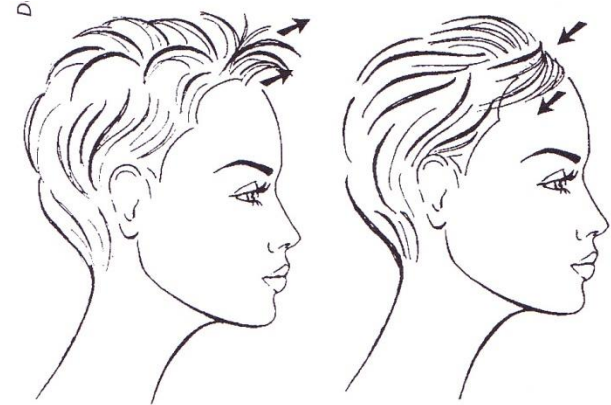
Frontale:

Temporale:

D'oreilles:

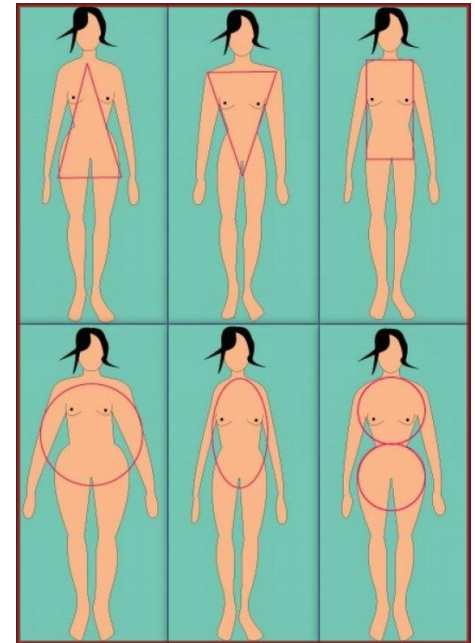
De nuque:

Les épis; vertex ...



Savoir observer la cliente

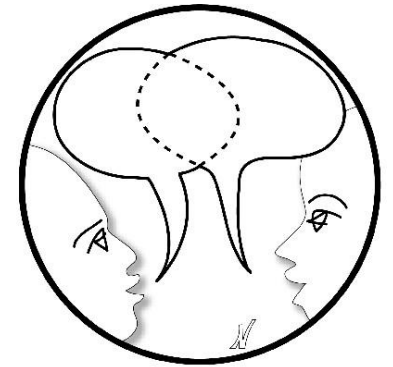
- sa morphologie
- son style
- son âge
- sa carnation
- ses bijoux
- sa tenue
- son maquillage



Naturel, romantique,
mutine, sophistiquée,
classique, sportive ...

La communication

- La communication verbale passe par la parole. D'un point de vue ethnologique, la communication verbale est un ensemble de sons émis dans le but d'établir une communication avec autrui.



Paradoxalement, la communication verbale ne représente que 5% de ce qui est perçu par un individu, loin derrière la communication non verbale (mouvements, expression, façon de parler, regard...).

La parole

- La parole est peut-être l'instrument le plus important que nous ayons à notre disposition pour rendre notre vie intéressante.
- Sans la parole nous aurions beaucoup moins de possibilités de montrer aux autres ce que nous sommes, ce que nous pensons, ce que nous ressentons.
- Nous saurions aussi moins rapidement ce que les autres pensent, ce qu'ils ressentent, ce qu'ils désirent, ce qu'ils attendent de nous.
- Aussi, nos sentiments évolueraient plus lentement à cause du manque d'échanges avec les autres.

La façon dont on parle est une communication.

Rapide, « speedée », est-on stressé, nerveux ?

Lente, posée est-on calme, détendu ?

Très lente, sans rythme, est-on apathique ?

Forte, avec vigueur, autoritaire?

Le ton de la voix donne la force des mots

Faible, inaudible, émotive?

Douce, délicate, familière? Chaleureux?

Saccadée, cherchant ses mots, hésitante?

Vive, énergique, active, bavarde?

Sure, forte, dominateur?

Viril, voix grave, assurance?

Posée, lente, claire, articulée, ni de tremblements ni d'hésitations, confiante?

Mystérieuse, faire des pauses, donner un effet de suspense, secrète?

rythmée et mélodique, en jouant sur l'augmentation du volume, humoristique?

Bien communiquer

- **Parler plus doucement**, toujours en rapport avec votre respiration, votre vitesse de mouvement.
- **ARTICULEZ** bien, de la même manière qu'il faut marcher cool mais d'un pas confiant, claire et nette !
- **Baissez d'un ton** (voir trois pour certains), faites en sorte que votre voix soit plus grave
- **Parlez bien avec tout votre corps** en évitant de baisser la tête ou de courber le dos
- **Faites des pauses**, les pauses volontaires expriment votre confiance
- **Respirez** en parlant, n'oubliez pas de respirer
- **Accordez** votre voix, vos gestes, votre respiration en harmonie
Enregistrez vous et corrigez les erreurs

Difficultés du langage:

- transmettre un message: long; clair; plat; doré ...
- Ce que je dis
- Ce que je veux dire
- Ce que je sais dire
- Ce que l'autre a entendu
- Ce que l'autre a compris
- Ce que l'autre a retenu

- Résultat

Le vendeur cherche à savoir quelle est la nature du besoin, quelles sont les raisons qui motivent les choix du client...

Le questionnement peut prendre deux formes.

- **Questions ouvertes**

Elles permettent d'ouvrir le dialogue avec le client, de le faire parler de découvrir ses motivations. Elles portent sur un sujet assez vaste.

Elles commencent le plus souvent par comment, quel, que, pourquoi, que pensez-vous ?

Exemple :

Il faudra alors savoir "recentrer".

- **Questions fermées**

Ce type de question est destiné à amener le client à répondre par OUI ou par NON. Le vendeur cherche à avoir une information précise sur un point précis.

Attention, l'utilisation trop fréquente de questions fermées peut gêner le client qui se sent soumis à un véritable interrogatoire. Il faut donc les alterner avec les autres.

Elles ont aussi l'inconvénient de ne pas permettre le développement. Il faudra donc relancer le client après sa réponse

Les questions fermées commencent le plus souvent par un verbe "*Est-ce que .Souhaitez-vous ...Etes-vous ...* »

Exemple:

Types de questions:

- Comment trouvez vous vos cheveux?
- Quel shampoing utilisez vous? En êtes vous satisfaite?
- Avez-vous des pellicules? Des démangeaisons? Des cheveux qui tombent? Des cheveux fragiles?
- Êtes vous satisfaite de la (couleur) de vos cheveux? ...
- Comment vous coiffez vous à la maison?
- Quels services avez-vous déjà effectués?

L'écoute active

- L'écoute active est l'action de se concentrer sur ce que vous écoutez, afin de bien comprendre ce qui est dit.
- En tant qu'auditeur, vous devriez être en mesure de répéter dans vos propres mots ce qui vous a été dit d'une manière qui soit satisfaisante pour votre interlocuteur.
- Ceci ne veut pas dire que vous soyez d'accord avec ce qu'on vous dit, mais bien que vous compreniez ce qui est dit.

Concentrez toute votre attention sur le sujet

Évitez les distractions

Soyez à l'affut de vos émotions

Mettez de côté vos préjugés, vos opinions

Soyez totalement attentif à l'autre; concentrez-vous sur l'orateur

Soyez aux aguets : reconnaissez les signaux non verbaux

Posez des questions

Exprimez votre appréciation

Reformulez Résumez

Reformuler

- c'est refléter, en d'autres termes, ce que l'autre a voulu dire, sans déformer sa pensée, ou bien résumer ce qui est essentiel pour l'autre.
- La reformulation commence par : « selon vous... », « en d'autres termes.... » , « vous voulez dire que... », « à votre avis.... », « si j'ai bien compris.... »....

Proposer

- Le client attend que vous répondiez à ses attentes
- Le client attend aussi des propositions adaptées pour harmoniser ou mettre en valeur le résultat
- Vos connaissances du cheveu, du cuir chevelu et des produits doivent vous permettre de choisir les produits et de techniques les mieux adaptés

La communication non verbale

- Désigne tous les messages qu'un individu fait passer, consciemment ou non, sans utiliser la parole.
- Il s'agit de ses gestes, des expressions de son visage, de son attitude, son regard, la façon dont il se tient, dont il croise les jambes, se touche les cheveux, utilise ses mains...



La façon dont on s'habille est également une communication.

Quel est notre style ?

Quelles couleurs utilise-t-on de préférence ?

Clares, sombres, vives ?

Est-on coquet, tip top mode, classique ou plutôt sport, cool, naturel, romantique, mutine, sophistiqué, ... ?

La façon dont on bouge

Une trop grande rigidité peut être signe de peur ou de gêne.

Une trop grande agitation peut être signe d'un manque de sérieux

La façon dont on regarde

Montre qu'on est intéressé ou non.

Signe d'attention. Les yeux sont un élément fondamental de toute communication

Le sourire est aussi très important comme signal d'ouverture

Les produits

- Une bonne connaissance des produits est primordiale, on n'applique pas les mêmes produits selon le type de cheveux.
- Les catégories ou types de produits
- Les composants ou ingrédients des produits
- Les rôles et effets des produits
- Les précautions d'emploi
- Les modes d'emploi

Connaissances des produits du salon

Types ou catégories	Composants ou ingrédients	Rôles ou effets	Mode d'emploi	Précautions

Les connaissances:

- · Connaitre les produits disponibles (produits salon et cfa ...)
- · Savoir identifier les différents types de cheveux et de cuir chevelu (observer, touché ...)
- · Savoir communiquer: poser des questions et retenir les mots clés ...

Fiche diagnostic

Identification:				
Cheveux	Cuir chevelu	Morphologie	Style	Attentes
Propositions:	Propositions:	Propositions:	Propositions:	Propositions: