

## **Praticienne Expert en Technologies de Beauté & Relation client**

### **1. Présentation de la Formation :**

Dans un contexte où les instituts de beauté évoluent vers des prestations à haute valeur ajoutée, ce programme a été conçu pour former des professionnels immédiatement opérationnels, capables de maîtriser les technologies esthétiques avancées et de contribuer activement à la rentabilité et à la fidélisation de la clientèle.

Ce parcours intensif de 350 heures répond aux besoins réels du marché : les soins manuels traditionnels ne suffisent plus à garantir la pérennité d'un institut. Ce sont désormais les soins techniques visage et corps, associés à une vente de cures structurée, qui constituent le moteur de croissance des établissements performants.

### **2 . Objectifs de la Formation**

**À l'issue du parcours, les participants seront capables de :**

- Réaliser un diagnostic expert de la peau et de la silhouette, appuyé sur des bases scientifiques
- Maîtriser les technologies esthétiques visage et corps dans le respect des protocoles de sécurité
- Construire et vendre des programmes de soins personnalisés sous forme de cures ou d'abonnements
- Adopter une posture de conseiller expert (Skin Expert / Tech Expert) rassurante et professionnelle
- Participer à la gestion, à la digitalisation et à la fidélisation client de l'institut

### **3. Publics visés**

- Demandeurs d'emploi
- Esthéticiennes ou professionnels du bien-être souhaitant se spécialiser en technologies esthétiques
- Personnes en reconversion professionnelle avec un projet validé dans le secteur de la beauté
- Profils ayant une appétence pour la relation client, le conseil et la vente de services

#### 4. Prérequis

- Projet professionnel confirmé dans l'esthétique ou le bien-être
- Maîtrise du français oral et écrit
- Aisance relationnelle et sens du service client
- Intérêt pour les technologies et les outils digitaux

#### 5. Dates, Modalités et Voies d'Accès

- **Durée** : 7h/ jours soit 35h / semaines. 350 heures de formation.
- **Présentiel**

#### 6. Contenu de la Formation

La formation s'articule autour de **4 blocs progressifs** :

##### **BLOC 1 – Expertise Scientifique & Diagnostic Professionnel - 85 heures**

###### **1.1 Biologie cutanée avancée (30h)**

- Structure et fonctions de la peau
- Vieillessement cutané : intrinsèque / extrinsèque
- Types de peaux et états cutanés
- Physiologie du tissu adipeux
- Types de cellulite (adipeuse, fibreuse, œdémateuse)

###### **1.2 Cosmétologie technique & actifs stars (25h)**

- Rétinol, acide hyaluronique, AHA/BHA, vitamine C
- Notions de concentration, pH et biodisponibilité
- Synergie cosmétique + machine
- Lecture et compréhension des INCI

###### **1.3 Diagnostic de peau et de silhouette (25h)**

- Analyse visuelle et palpatoire
- Utilisation d'outils de diagnostic digital
- Interprétation des résultats
- Construction d'un **plan de cure personnalisé**
- Argumentation scientifique face au client

## **BLOC 2 – Maîtrise des Technologies Esthétiques - 145 heures**

### **2.1 Technologies Visage (60h)**

- Radiofréquence : principes, réglages, indications
- LED & photomodulation
- Peeling aux ultrasons
- Micro-stimulation / micro-needling (selon cadre légal)
- Protocoles anti-âge, éclat, acné, taches
- Combinaison des technologies en cure

### **2.2 Technologies Corps (55h)**

- Cryolipolyse : sélection des zones, sécurité
- Pressothérapie & drainage
- EMS / ondes électromagnétiques
- Remodelage mécanique
- Protocoles minceur, fermeté, récupération
- Suivi et adaptation des cures corps

### **2.3 Sécurité, hygiène & maintenance (30h)**

- Contre-indications médicales
- Protocoles d'hygiène renforcés
- Gestion des incidents clients
- Maintenance de premier niveau des machines
- Traçabilité des soins

## **BLOC 3 – Vente de Cures & Fidélisation Client - 75 heures**

### **3.1 Vente conseil & abonnements (30h)**

- Différence produit / soin / cure
- Construction d'offres packagées
- Argumentation orientée résultats
- Ventes multi-séances et abonnements
- Augmentation du panier moyen

### **3.2 Storytelling & posture professionnelle (15h)**

- Expliquer la technologie simplement
- Rassurer sans jargon anxigène
- Valoriser l'expertise de l'institut
- Posture de Skin Expert / Tech Expert
- Communication verbale et non verbale

### **3.3 Devis & gestion des objections (30h)**

- Rédaction de devis clairs et engageants
- Réponses aux objections prix / résultats / engagement
- Techniques de closing éthique
- Gestion des refus et relances intelligentes

## **BLOC 4 – Gestion, Digitalisation & Relation Client - 45 heures**

### **4.1 Logiciel de caisse & planification (20h)**

- Gestion des rendez-vous
- Optimisation du taux d'occupation cabine
- Gestion des cures et abonnements
- Suivi client et indicateurs clés

### **4.2 Content Creation & image professionnelle**

Photos Avant / Après : cadrage, lumière, posture

Respect du cadre légal et RGPD

Création de contenus simples pour réseaux sociaux

Valorisation des résultats clients

### **4.3 Relation Client & e-reputation**

Relance des clients dormants

Suivi post-cure

gestion des avis Google (réponses professionnelles)

Fidélisation long terme

---

## **7. Méthodes Pédagogiques et Techniques**

- Cours interactifs
- Exercices pratiques guidés et corrigés
- Études de cas inspirées de situations réelles
- Jeux de rôle (gestion client, incident, urgence)
- Évaluations régulières
- Accompagnement personnalisé

---

## **8. Attitudes et Compétences Visées**

- Réalisation de diagnostics experts peau et silhouette
- Maîtrise des technologies esthétiques visage et corps
- Vente, suivi et fidélisation via des cures personnalisées
- Utilisation des outils digitaux et respect des protocoles

---

## 9. Évaluations et validation

### Évaluations formatives :

- QCM par bloc
- Exercices pratiques corrigés
- Mises en situation professionnelles

### Évaluation sommative :

- Étude de cas intégrée : gestion complète d'une demande client incluant un incident
- Restitution orale ou écrite

### Validation :

- Attestation de fin de formation

---

## 10. Tarifs & Modalités de Prise de Contact

### Devis Personnalisés à la demande

---

## 11. Accessibilité

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap.  
Des adaptations pédagogiques peuvent être mises en place sur demande.