

SOMMAIRE

CHAPITRE 1 : APPROCHE COMMERCIALE DES PRODUITS.....	7
1. IDENTIFICATION DES PRODUITS / SERVICES.....	7
2. LES STRATÉGIES DE DISTRIBUTIONS : DÉFINITIONS ET EXEMPLES.....	11
3. LES CIRCUITS DE DISTRIBUTIONS.....	12
4. LES CANAUX DE DISTRIBUTIONS	14
5. LES INTERVENANTS DU MARCHÉ	14
6. L'IMAGE DE MARQUE D'UN PRODUIT	15
7. LE PRIX DE VENTE D'UN PRODUIT	15
8. LA LÉGISLATION	16
CHAPITRE 2 : PRÉSENTATIONS DES PRODUITS.....	19
1. LES DIFFÉRENTS TYPES D'ESPACES DE VENTE APPLIQUÉS À L'ESTHÉTIQUE.....	19
2. LE MOBILIER ET LES ESPACES DE PRÉSENTATION.....	21
3. LES TECHNIQUES DE MARCHANDISAGE OU « MARKETING ».....	22
4. LES TECHNIQUES DE RÉALISATION DES VITRINES.....	24
5. LA PUBLICITÉ SUR LIEU DE VENTE.....	25
6. L'ÉTIQUETAGE ET L'AFFICHAGE DES PRIX DES PRODUITS.....	26
CHAPITRE 3 : LES PRESTATIONS DE SERVICES.....	27
1. LE PRIX DE VENTE D'UNE PRESTATION DE SERVICE.....	27
2. LA RÉGLEMENTATION RELATIVE À L'ESTHÉTIQUE : QUELQUES DATES INCONTOURNABLES QUE VOUS DEVEZ CONNAÎTRE	28
3. LES DIFFÉRENTES PRESTATIONS DE SERVICES.....	35
4. L'AFFICHAGE DES PRESTATIONS DE SERVICE.....	35
CHAPITRE 4 : LES TECHNIQUES DE VENTE.....	37
PARTIE 1 : LA COMMUNICATION.....	37
1. SCHÉMA ET DÉFINITION.....	37
2. LES FORMES DE COMMUNICATION ET LES TECHNIQUES DE QUESTIONNEMENT	38
3. L'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE	41
4. LA PRÉSENTATION ET LES SAVOIRS ÊTRES LIÉS À LA PROFESSION.....	42

PARTIE 2 : LES OPÉRATIONS ADMINISTRATIVES.....	47
1. L'ENCAISSEMENT ET LES MODES DE PAIEMENT.....	47
2. LE CARNET DE RENDEZ-VOUS.....	49
3. LE FICHER CLIENT.....	50
ANNEXE 1 : modèle de Dossier Professionnel de Vente.....	53
Annexe 2 : exemples de Sujets sketch de vente type CAP.....	59
Annexe 3 : document information de la DGCCRF.....	60
Annexe 4 : article Les nouvelles Esthétiques Mars 2013 n°657.....	61