



# Le diagnostic par le menu

Qui dit nouveauté, dit curiosité ! L'équipe de Coiffure de Paris a suivi pour vous, illico presto, une journée de formation dédiée au diagnostic avec, pour chef d'orchestre, Claude Juillard, un passionné passionnant.

**A** Paris. Lundi 1<sup>er</sup> septembre, 9 heures. Dans la salle, une dizaine de coiffeurs venus d'Epinal à Montmédy (Meuse) en passant par Viroflay ou Voves, près de Chartres, trépignent d'impatience. Ils veulent en savoir plus sur cette nouvelle formation. Thème du jour : « **La maîtrise du diagnostic personnalisé** », vaste sujet ! Son animateur est Claude Juillard, himself, reconnu depuis plus de 15 ans pour sa Méthode de Visagisme Total Look ®.

## DIFFICILEMENT PERCEPTIBLE, LE CLIENT

Aujourd'hui, le manager a deux missions : séduire ses collaborateurs pour les garder et satisfaire pleinement ses clients pour être sûr qu'ils reviendront la fois suivante. « *Les résultats doivent être immédiats et les services impeccables, appuie avec ardeur le formateur. Ce module est un condensé de plusieurs de mes*

*stages. L'objectif : offrir aux chefs d'entreprise et aux collaborateurs présents, des outils pédagogiques et des clés pour mieux comprendre son client et formuler des propositions personnalisées.* » Mathieu du salon Philippe Gaxx le confirme : « *J'ai parfois des blocages lorsque je suis*

*te, à devenir un coiffeur multistyles, et à formuler systématiquement une double proposition – sur la forme, le volume, la texture et la couleur. Résultat visé : que la cliente se sente en confiance et finisse par croire que c'est elle seule qui choisit sa coiffure. Puis, le rythme du stage s'accélère.*

*« Les stagiaires vont apprendre à “brancher la prise” sur l'histoire personnelle de la cliente, à devenir coiffeur multistyles, et à formuler systématiquement une double proposition (...) La cliente se sent en confiance et finit par croire que c'est elle qui détermine sa coiffure, parmi tous les choix créatifs du professionnel. »*

*avec une cliente.* » Et, Christine du salon Mod's Hair finit par avouer : « *Je n'arrive pas à imaginer et à proposer une coupe qui, de surcroît, puisse satisfaire totalement la personne.* » Au cours de la matinée, les coiffeurs vont apprendre à « brancher la prise » sur l'histoire personnelle de la clien-

Dans une cadence effrénée, Claude Juillard explique, de façon rationnelle, comment cerner les besoins de la cliente : les phrases clés pour ouvrir le dialogue et l'échange, la découverte de la gestuelle intuitive lors du diagnostic. « *C'est tout le langage non verbal,* précise Claude Juillard. *On peut*