

Brevet de maîtrise

Modul H – Vente, marketing et communication

Cours de préparation à l'examen de maîtrise
Artisanat de beauté

1. Principes de base	
1.1. Utilisation des ordinateurs, des systèmes d'exploitation et des logiciels. 1.2. Traitement de texte, feuilles de calcul, présentations.	
2. Médias sociaux :	
2.1 navigation, e-mails, recherche en ligne. 2.2 création et maintenance de profils, gestion des compagnes..	
	3. Marketing:
	3.1 Conception graphique : création de logo, de cartes de visite et de graphiques de médias sociaux. 3.2 Webdesign: création de votre propre site web. 3.3 Webdesign: Webseite und Hosting .
	4. Systèmes de réservation en ligne:
	4.1. introduction aux outils courants
	5. Gestion de la caisse
	5.1. introduction aux outils courants
	6. Analyse des données:
	6.1 Évaluation des données clients pour optimiser les services et les produits.
7. Sécurité:	
7.1. Protection des données et sécurité : traitement des données des clients, protection contre les cyberattaques.	
8. K.i. A.I.	
8.1 Quel AI existe? 8.2 AI dans la coiffure	

De nos jours, la présence numérique est d'une grande importance pour chaque secteur professionnel. Les coiffeurs peuvent également bénéficier de connaissances approfondies en informatique. Voici quelques raisons :

1.Principes de base:

1.1 Utilisation des ordinateurs, des systèmes d'exploitation et des logiciels.

- **Ordinateur:** Un ordinateur est un appareil électronique qui traite des données et fournit des informations. Il se compose de matériel (composants physiques tels que processeur, mémoire, disque dur) et de logiciels (programmes qui contrôlent le matériel).
- **Système d'exploitation:** Le système d'exploitation est le logiciel de base d'un ordinateur. Il gère le matériel et fournit une interface entre l'utilisateur et le matériel. Des exemples bien connus sont Windows, macOS et Linux.
- **Logiciel:** Les logiciels sont tous les programmes qui peuvent être exécutés sur un ordinateur. Ils servent à effectuer certaines tâches, telles que le traitement de texte, la feuille de calcul, l'édition d'images ou les jeux.

1.2 Traitement de texte, tableaux de calcul, présentations.

- **Logiciels connus:** Microsoft Word, Excell, Powerpoint LibreOffice Writer, Google Docs Pages, Numbers, Keynote, Adobe Acrobat Reader, Photoshop, InDesign, Illuminator, Pixelmator, etc.
- **Que peut-on en faire ?**
 - Écrire des lettres
 - Rédiger des rapports
 - Créer des essais
 - Formatage de documents
 - Créer, coller des tableaux
 - Créer des images et des graphiques
 - Créer des présentations

2. Réseaux sociaux:

2.1 Internet : navigation, e-mails, recherche en ligne.

Surfer Online-Recherche. <https://www.verivox.de/internet/themen/surfen/>

On surfe à l'aide d'un soi-disant navigateur Web. Deux font la différence entre la navigation.

- Visualisation au hasard de différents sites Web
- Recherche d'informations pour trouver un domaine spécifique

E-Mails <https://www.cloudflare.com/de-de/learning/email-security/what-is-email/>

Le courrier électronique, communément abrégé en « e-mail », est une méthode de communication qui utilise des appareils électroniques pour envoyer des messages sur des réseaux informatiques. Le « courrier électronique » est aujourd'hui l'une des méthodes de communication les plus importantes

- Privé
- Affaires

2.2 Marketing des médias sociaux : création et maintenance de profils, gestion des campagnes.

- Présentation professionnelle sur des plateformes telles qu'Instagram et Facebook pour attirer et fidéliser les clients.

Objectif clair :

- **Quoi:** Que voulez-vous réaliser ? Plus de portée, un taux de conversion plus élevé, une plus grande notoriété de la marque ?
- **Qui:** Qui est votre groupe cible ? Quels sont leurs intérêts et leurs besoins ?
- **Comme:** Comment atteindre au mieux votre groupe cible ? Quels sont les contenus pertinents ?

Identité visuelle:

- **Conception cohérente:** Utilisez un design cohérent pour vos contributions afin de créer une valeur de reconnaissance.
- **Images et vidéos de haute qualité:** Investissez dans des enregistrements professionnels qui représentent au mieux vos produits ou services.
- **Storytelling visuel:** Racontez des histoires avec vos photos et vidéos pour susciter des émotions.

Stratégie de contenu:

- **Pertinence:** Assurez-vous que votre contenu est pertinent pour votre public cible et qu'il apporte une valeur ajoutée.
- **Diversité:** Variez votre contenu (images, vidéos, histoires, Reels, etc.) pour maintenir l'attention de vos abonnés. (Reels Sont de courtes vidéos)
- **Interaction:** Invitez vos abonnés à commenter et à partager.
- **Concours et Giveaways:** Motivez vos abonnés à participer et augmentez ainsi le taux d'engagement.

Gestion de la communauté :

- **Réactivité:** Répondez aux commentaires et aux messages rapidement et gentiment.
- **Authenticité:** Soyez authentique et entrez dans un véritable dialogue avec votre communauté.
- **Influencer-Marketing:** Collaborez avec des influenceurs pour augmenter votre portée.

Analyse et optimisation :

- **KPI's:** Définissez les indicateurs clés pertinents (par exemple, portée, engagement, conversion) et suivez vos succès. (ine KPI Analyse von KUNDENWACHSTUM.de bietet Dir die Möglichkeit, Deine Website zu überwachen)
- **Tests A/B:** Testez différents contenus et formats pour découvrir ce qui fonctionne le mieux.
- **Adaptation:** Adaptez en permanence votre stratégie à l'évolution des médias sociaux et au comportement de votre public cible

3. Marketing:

3.1 Conception graphique:

- Création de logo, de cartes de visite et de graphiques de médias sociaux.

Logo:

Choisissez un symbole :

- Choisissez un symbole associé au métier de coiffure, par exemple des ciseaux, un cheveu ou un peigne.

Utilisez une police appropriée:

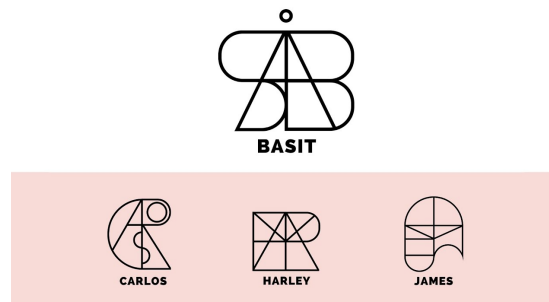
- Choisissez une police élégante et lisible.

Choisissez les bonnes couleurs:

- Choisissez des couleurs qui correspondent à l'artisanat de coiffure, par exemple noir, blanc, marron ou blond.

Gardez-le simple:

- Votre logo doit être simple et mémorable.



<https://pixeldrom.etsy.com>

Cartes de visite:

Utilisez votre logo:

- Votre logo doit être bien en vue sur votre carte de visite.

Indiquez vos coordonnées :

- Votre carte de visite doit contenir votre nom, votre numéro de téléphone, votre adresse e-mail et l'adresse de votre site Web.

Utilisez du papier de haute qualité:

- Vos cartes de visite doivent être imprimées à partir de papier de haute qualité.

Gardez-le professionnel :

- Vos cartes de visite doivent être conçues de manière professionnelle.

Graphiques des médias sociaux:

Utilisez votre logo:

- Votre logo doit également être utilisé sur vos graphiques de médias sociaux.

Utilisez des images de haute qualité:

- Vos graphiques de médias sociaux doivent contenir des images de haute qualité.

Utilisez des textes attrayants :

- Vos graphiques de médias sociaux doivent contenir des textes attrayants.

Utilisez des hashtags :

- Utilisez des hashtags pertinents pour que vos publications puissent être trouvées par d'autres utilisateurs. (Qu'est-ce que cela signifie « hashtag » ? - Un hashtag est un mot-clé ou une phrase utilisé sur les médias sociaux pour marquer ou catégoriser les messages sur un sujet particulier.)

3.2 Conception Web:

Création de votre propre site web

Connaissances de base en informatique :

- Utilisation d'un ordinateur, installation de logiciels, utilisation d'Internet.

Créativité:

- Pour la conception du site Web, la sélection des couleurs, des images et des textes.

Compréhension technique (facultatif) :

- Selon la méthode choisie, une connaissance de base en HTML, CSS ou d'autres langages de programmation peut être un avantage.

Création de contenu :

- Capacité à créer du texte, des images et d'autres contenus pertinents pour le site Web.

Optimisation des moteurs de recherche (SEO):

- Connaissance des bases du référencement pour augmenter la visibilité du site Web dans les moteurs de recherche.

3.3 Webdesign:Site Web et hébergement.

1. **Définir l'objectif:** Que doit atteindre le site ?
2. **Enregistrer un domaine:** Achetez un nom de domaine adapté.
3. **Choisir un hébergement web:** Choisissez un fournisseur d'hébergement approprié.
4. **Créer un design :** Concevez la mise en page et l'apparence de votre site Web.
5. **Créer du contenu :** Rédigez des textes, sélectionnez des images et des vidéos.
6. **Mise en œuvre technique:** Construisez le site Web à l'aide de la méthode choisie.
7. **Mettre en ligne:** Publiez le site Web sur Internet.
8. **Optimisation des moteurs de recherche :** Optimiser le site pour les moteurs de recherche.
9. **Entretien:** Mettre régulièrement à jour le contenu et les logiciels.

(Création de démo d'un site Web Godaddy) <https://www.godaddy.com/de>

4. Systèmes de réservation en ligne:

- Gestion efficace des rendez-vous et fidélisation de la clientèle.

Quelle est la chose la plus importante dans la gestion des rendez-vous ?

- Accepter et gérer les rendez-vous de manière structurée (tous les rendez-vous doivent être notés)

4.1

Wix Bookings: <https://de.wix.com/online-buchungssystem>

- Partie de la plateforme Wix, idéale pour les petites entreprises et les entrepreneurs individuels.
- Offre une configuration et une intégration simples dans les Wix-Sites Web.

Square Appointments: <https://squareup.com/us/en/appointments>

- Étroitement connecté à Square pour les paiements, idéal pour les entreprises de vente au détail et de services.
- Offre une application mobile pour une gestion facile des rendez-vous en déplacement.

Fresha: <https://www.fresha.com/de>

- Spécialement conçu pour le secteur de la beauté et du bien-être, il offre une multitude de fonctionnalités telles que la boutique en ligne et les programmes de fidélisation de la clientèle.

Google Calendar, Apple iCloud Calendar :

- Offre un moyen simple de partager et de gérer les rendez-vous.
- Peut être étendu avec des add-ons. *(Un plug-in « Add-on » et « Add-in » est un composant logiciel optionnel qui prend en charge les logiciels existants, étendu. Les plug-ins ne peuvent pas être exécutés sans l'application principale.)*

Outlook:

- Qui fait partie de Microsoft 365, offre des fonctionnalités de calendrier complètes et une intégration avec d'autres produits Microsoft.

SalonKee

- **Facile à utiliser :** Salonkee est intuitif à utiliser aussi bien pour les clients que pour les propriétaires de salons.
- **Fonctions complètes:** De la prise de rendez-vous à la gestion des clients en passant par les outils de marketing, Salonkee offre tout ce dont un salon moderne a besoin.
- **Application mobile:** Salonkee dispose d'une application mobile qui permet de gérer les rendez-vous même en déplacement.
- **Intégrations:** Salonkee peut être intégré à différents systèmes, tels que les fournisseurs de services de paiement ou les outils de marketing par e-mail.
- **Fidélisation de la clientèle:** Grâce à des fonctionnalités telles que les cartes de fidélité et les programmes de fidélité, vous pouvez renforcer votre fidélité.

In2See

Fonctions principales d'In2see:

- **Mise en place du réseau:** IN2see sert de réseau numérique dans lequel vous pouvez nouer, entretenir et développer des contacts.
- **Calendrier:** Le calendrier intégré vous permet de planifier et de gérer des rendez-vous.
- **Nouvelles:** Vous pouvez communiquer directement avec vos contacts via la plateforme.
- **Statistiques:** In2see propose différentes statistiques pour analyser les activités de votre réseau.
- **Sécurité:** La plateforme accorde une grande importance à la protection de vos données.

5. Systèmes de caisse

5.1 Introduction aux outils courants.

COMCASH:

- Offre des fonctionnalités complètes, de la gestion de la caisse à la gestion des clients et au marketing

e-cut:

- Système de caisse en succursale avec gestion des marchandises et gestion des clients.

Phorest Salon Software:

- Spécialement conçu pour les coiffeurs et les salons de beauté, en mettant l'accent sur la fidélisation de la clientèle.

SalonKee Fonction de caisse:

- Facturation simple et rapide des services et des produits
- Prise en charge de différents modes de paiement
- Intégration de scanners de codes-barres pour une saisie rapide des articles

Clarix FileMaker Système de caisse <https://www.claris.com/de/>

- **Flexibilité:** FileMaker permet de développer des solutions sur mesure, parfaitement adaptées aux besoins spécifiques d'un salon de coiffure.
- **Capacités de base de données:** Le moteur de base de données robuste de FileMaker permet de stocker et de gérer de grandes quantités de données clients, de produits, de services et de transactions.
- **Adaptabilité:** L'interface utilisateur peut être adaptée au design d'entreprise du salon.
- **Rapports:** Créez des rapports détaillés sur les ventes, le comportement des clients et les stocks.
- **Intégration:** FileMaker peut être intégré à d'autres applications et appareils, tels que les scanners de codes-barres ou les services de paiement.
- **Inconvénient:** Il faut avoir une notion de la programmation

6. Analyse des données

- Évaluation des données clients pour optimiser les services et les produits.

Meilleure connaissance des clients :

- L'analyse des données clients permet aux entreprises de mieux comprendre leurs clients et de mieux répondre à leurs besoins.

Optimisation des produits et services :

- Les connaissances acquises permettent d'adapter les produits et services de manière ciblée aux besoins des clients.

Personnalisation:

- Les offres et recommandations individuelles peuvent augmenter la satisfaction des clients et renforcer la fidélisation des clients.

Campagnes de marketing plus efficaces:

- La segmentation des données clients permet de mener des campagnes marketing plus ciblées qui augmentent le taux de conversion.

Détection des tendances:

- L'analyse des données clients permet d'identifier les tendances actuelles et futures et d'y réagir.

Quelles données clients peuvent être évaluées ?

Il existe un grand nombre de données clients qui peuvent être évaluées, notamment:

- **Données démographiques:** Âge, sexe, lieu de résidence, revenu
- **Comportement d'achat:** Historique des achats, produits préférés, valeur de la commande, retours
- **Comportement du site Web:** Pages visitées, durée de séjour, comportement de clic
- **Commentaires des clients:** Évaluations, commentaires, résultats d'enquête
- **Activités sur les réseaux sociaux:** Interactions, likes, partages

7. Sécurité:

<https://imsalon.de/business/business-detailseite/datenschutz-beim-friseur-was-es-zu-beachten-gibt/>

7.1 Protection contre les cyberattaques et les violations de données.

Mots de passe forts :

- Utilisez des mots de passe longs et complexes et changez-les régulièrement. Utilisez un gestionnaire de mots de passe pour gérer vos mots de passe en toute sécurité.

Mises à jour du logiciel :

- Gardez vos systèmes d'exploitation, applications et appareils toujours à jour.

Attention aux e-mails :

- N'ouvrez pas d'e-mails d'expéditeurs inconnus et ne cliquez pas sur des liens suspects.

Réseaux Wi-Fi publics :

- Soyez prudent lorsque vous naviguez sur des réseaux Wi-Fi publics et utilisez des VPN pour crypter votre connexion.

Logiciel de sécurité :

- Installez un logiciel antivirus et anti-malware fiable.

Authentification à deux facteurs :

- Activez l'authentification à deux facteurs pour tous les principaux comptes en ligne.

Sauvegarde sécurisée des données :

- Sauvegardez régulièrement vos données importantes.

Formations pour les employés:

- Sensibilisez vos employés aux risques de cyberattaques et formez-les aux bases de la cyber-hygiène.

Sécurité du réseau :

- Mettez en œuvre un pare-feu robuste, des systèmes de détection d'intrusion (IDS) et des systèmes de prévention des intrusions (IPS).

Contrôle d'accès:

- Limitez l'accès aux données et aux systèmes à ceux qui en ont besoin.

Cryptage:

- Cryptez les données sensibles à la fois en transit et au repos.

Plan d'urgence:

- Développer un plan d'urgence complet en cas de cyber attaque.

Contrôles de sécurité réguliers :

- Effectuez régulièrement des contrôles de sécurité pour identifier et corriger les vulnérabilités.



[https://stock.adobe.com/de/search/free?filters\[content_type:photo\]=1&filters\[content_type:illustration\]=1&filters\[content_type:zip_vector\]=1&filters\[content_type:video\]=0&filters\[content_type:template\]=0&filters\[content_type:template\]=0](https://stock.adobe.com/de/search/free?filters[content_type:photo]=1&filters[content_type:illustration]=1&filters[content_type:zip_vector]=1&filters[content_type:video]=0&filters[content_type:template]=0&filters[content_type:template]=0)

8. K.i. A.I. I.A.:

<https://www.wko.at/digitalisierung/kuenstliche-intelligenz>

<https://peras.de/hr-blog/detail/ki-tools-unternehmen>

L'IA a le potentiel de révolutionner notre monde et affectera toutes les entreprises et tous les secteurs d'activité à l'avenir

8.1 Quel AI existe?

Apprentissage automatique

Exemples : reconnaissance d'image (par exemple, reconnaissance de photos de chats), filtres anti-spam, systèmes de recommandation (par exemple sur Netflix ou Amazon)

Deep Learning

Exemples : reconnaissance d'image, traitement du langage, traduction automatique (par exemple Apple, Google Translate)

Generative KI:

Exemples : générateurs de texte (par exemple ChatGPT, Gemini, DeepSeek, Apple Intelligent), générateurs d'images (par exemple DALL-E 2, Midjourney, Adobe Firefly, usw), générateurs de musique (Filmora KI Musik Generator)

Exemples d'applications connues de l'IA :

- **Assistants vocaux:** Siri, Alexa, Google Assistant
- **Chatbots:** Bots de service client, Assistant virtuel (ChatGPT, Google Gemini, Bing, DeepSeek)
- **Systèmes de recommandation:** Netflix, Amazon, Spotify, Apple
- **Conduite autonome:** Tesla Autopilot, Waymo
- **Diagnostic médical:** Détection d'images basée sur l'IA pour la détection des maladies
- **Finance:** Détection de la fraude, évaluation des risques

Opportunités	Risques
Amélioration de la personnalisation et du suivi des clients	Les préoccupations en matière de protection des données et de sécurité
Amélioration de l'efficacité et réduction des coûts	Dépendance à l'égard de la technologie et des entreprises offrant
Élargissement des connaissances et des compétences au sein de l'équipe	Dépenses en matière de formation
Automatisation des tâches récurrentes, concentration sur le cœur de métier	Changement de travail et des domaines d'activité des salariés
Potentiel d'innovation et avantage concurrentiel	Défis éthiques et juridiques
Évolutivité et rapidité Réaction aux tendances	Intégration dans les Systèmes et processus
Prédiction et prévention des problèmes, prise de décision basée sur les données	Qualité et fiabilité des algorithmes d'IA

8.2 L'IA dans le salon de coiffure.: Révolution ou synergie?

 <https://imsalon.de/business/business-detailseite/kuenstliche-intelligenz-im-friseursalon-revolution-oder-synergie/>

 <https://www.tophair.de/business/business-detailseite/ki-in-der-friseurbranche-nur-traum-oder-schon-wirklichkeit/>

 <https://www.friseur-digital.de/>

Le cœur rencontre la technologie : quand l'intelligence artificielle insuffle une nouvelle vie aux salons de coiffure !

La bonne nouvelle d'abord : quelle que soit la qualité de l'IA, pour le moment, elle ne pourra ni couper les cheveux ni colorer les cheveux et ne pourra pas remplacer le conseil individuel aux clients dans les années à venir.

► En tant qu'entrepreneur de salon, vous ne pouvez pas passer à côté de l'IA!

Quelles zones le coiffeur peut-il utiliser avec l'IA ?

ChatGPT, Gemini, DeepSeek usw., Les systèmes basés sur l'IA, peut travailler pour nous?

Heiko Schneider A déjà essayé beaucoup de choses et partage dans son divertissement Video Avec vous ses points de vue - de l'accès à Chat GPT à ses visions pour l'avenir de l'IA

<https://www.friseur-digital.de/2023/07/29/ki-fuer-friseur/>

„Que devons-nous faire avec l'intelligence artificielle?“

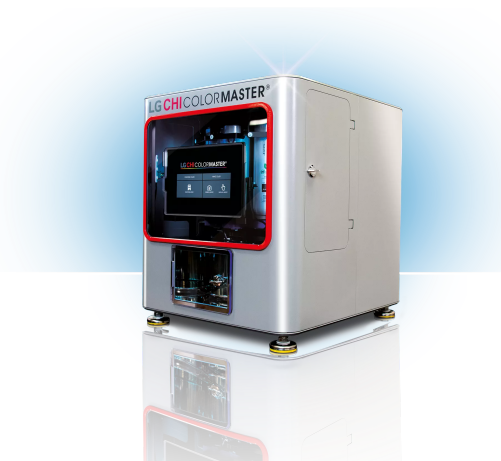
Exemples, Expériences:

- Deux minutes au lieu de 20, écrire, textes publicitaires, offres d'emploi.....
- À l'avenir, l'IA prend des rendez-vous
- L'IA comme traducteur simultané
- L'IA crée des images, des vidéos Etc.

LG CHI Mater Mélanges de couleurs avec l'IA

<https://chi-haircare.de/>

Le CHI Color Master vous permet de mélange précis et efficace des couleurs de cheveux, Permet de gagner du temps et de réduire le gaspillage de peinture. Vous bénéficiez de produits cohérents et de haute qualité Résultats de couleur et augmentez votre productivité dans le salon,



<https://chi-haircare.de/>

Conclusion:

Un cours d'informatique est un investissement rentable pour les coiffeurs qui souhaitent élargir leurs perspectives professionnelles. Avec les connaissances acquises, vous pouvez mieux servir vos clients, renforcer votre marque et vous démarquer de la concurrence.