

Frederic Hair

BUSINESS ACADEMY



FORMATIONS
DEUXIÈME SEMESTRE 2026

Première édition

Copyright © Febelhair - 2026

Tous droits réservés. Sous réserve des exceptions expressément prévues par la loi, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, sauvegardée dans une base de données automatisée ou divulguée, que ce soit par impression, photocopie, microfilm ou tout autre moyen, sans l'autorisation écrite préalable de l'éditeur ou de l'éditrice.

Malgré tout le soin apporté à la réalisation de cet ouvrage, l'éditeur ou l'éditrice ne peut être tenu-e responsable des dommages résultant d'une quelconque erreur dans cette publication.

Febelhair vzw/asbl

Martelaarslaan 21 boîte 501, 9000 Gent

info@febhair.org | BE 0453 346 029

www.febhair.org

Rédaction

Febelhair - Département Éducation

Mise en page

Mangrove Productions

Cette brochure a été rédigée sans utiliser l'écriture inclusive.

BIENVENUE CHEZ FEBELHAIR BUSINESS ACADEMY

Diriger un salon de coiffure, c'est bien plus qu'un métier : c'est jongler en permanence entre clients, équipe, planning et décisions — souvent seul, souvent dans l'urgence.

Chez Febelhair Business Academy, nous sommes convaincus qu'un patron bien outillé, c'est un salon qui performe. C'est pourquoi nous avons conçu un programme de formations concrètes, directement ancrées dans les réalités du terrain, pour vous aider à passer au niveau supérieur — sans jargon, sans théorie inutile.

Cet automne, nous vous proposons neuf journées de formation réparties sur trois centres — Jambes, Liège et Uccle — autour de trois grands axes :

Marketing — Construisez une identité de marque forte et cohérente, affinez votre discours de vente pour toucher chaque client avec justesse et transformez chaque réclamation en opportunité de fidélisation.

Ressources humaines — Apprenez à sortir la tête du guidon, à gérer les conflits avec calme et assertivité, à décoder les différences générationnelles au sein de votre équipe et à diriger avec plus de sérénité — sans vous oublier.

Finance — Comprenez enfin ce que vos chiffres vous disent vraiment, mesurez votre rentabilité réelle et construisez un tableau de bord personnalisé pour piloter votre activité avec confiance.

Nos formations sont 100 % gratuites pour les employeurs du secteur de la coiffure — qu'il s'agisse d'entreprises ou d'indépendants employant du personnel (CP 314).

Prenez le temps d'investir en vous. Votre salon vous le rendra.

Intéressé ? Inscrivez-vous sur : www.febelhair.org/business



CONTENU

MARKETING

VOTRE SALON MÉRITE D'ÊTRE VU.....	07
L'ART DE GÉRER LES PLAINTES.....	08
QUAND VENDRE DEVIENT ÉVIDENT	11

CALENDRIER DES FORMATIONS	16
--	----

RESSOURCES HUMAINES

ET SI, POUR UNE FOIS... ON POSAIT TOUT ?.....	12
REDEVENEZ MAÎTRE DE VOTRE TEMPS.....	15
X, Y, Z : DÉCODER LES GÉNÉRATIONS POUR MIEUX TRAVAILLER ENSEMBLE.....	18
LA GESTION DES CONFLITS.....	21
PATRON DURABLE — DIRIGER SON SALON SANS S'OUBLIER	22

FINANCE

ÊTES-VOUS VRAIMENT RENTABLE ? APPRENEZ À LE MESURER	25
---	----

INFORMATIONS PRATIQUES	26
-------------------------------------	----



VOTRE SALON MÉRITE D'ÊTRE VU

Uccle 23 novembre | Jambes 30 novembre | Liège 7 décembre

Devenez la marque tendance que tout le monde remarque.

Dans un secteur où l'image est tout, avoir du talent ne suffit plus. Ce qui fait la différence aujourd'hui, c'est la capacité à se montrer — avec cohérence, avec style, avec une identité qui marque les esprits et donne envie de pousser la porte.

Cette formation vous guide pour construire une communication forte et authentique — celle qui transforme votre salon en véritable marque.

Ce que vous allez explorer

- **Identité de marque** : ADN et univers — Définissez ce qui vous rend unique et créez un univers reconnaissable et attractif.
- **Stratégie et supports de communication** — Choisissez les bons messages, les bons supports et les bons canaux pour toucher votre clientèle cible.
- **Les outils pour développer sa créativité** — Des outils simples et accessibles pour créer des visuels professionnels, sans être graphiste ni avoir un grand budget.
- **Les réseaux sociaux** — Maîtrisez les codes de chaque plateforme et créez des contenus qui captent l'attention et engagent votre communauté.
- **Gestion et planification** — Organisez votre présence en ligne et planifiez vos contenus pour communiquer régulièrement, sans y passer toutes vos soirées.

Parce qu'un salon qui se voit, c'est un salon qui se remplit.

Inscrivez-vous !



L'ART DE GÉRER LES PLAINTES

Jambes 21 septembre | Uccle 28 septembre | Liège 5 octobre

Gestion des Plaintes — Transformez un client mécontent en ambassadeur

Dans un salon, chaque détail compte. Une coupe ratée, un retard, une incompréhension... et la relation client peut basculer. Pourtant, derrière chaque plainte se cache une opportunité : celle de montrer son professionnalisme, de renforcer la confiance et même de fidéliser davantage.

Cette formation a été conçue spécialement pour les équipes de salons de coiffure qui souhaitent :

- Gagner en assurance face aux situations délicates
- Maîtriser les bons mots, les bons gestes et les bons réflexes
- Désamorcer les tensions avec calme et élégance
- Transformer une critique en expérience positive
- Faire revenir un client, même après un incident

À travers des exemples concrets du quotidien, des mises en situation réalistes et des techniques simples à appliquer, vos collaborateurs repartiront avec une véritable boîte à outils pour gérer les plaintes sans stress, sans conflit et avec un maximum de professionnalisme.

Parce qu'un client mécontent n'est pas une fatalité — c'est une chance de briller.

Inscrivez-vous !







QUAND VENDRE DEVIENT ÉVIDENT

Uccle 12 octobre | Jambes 2 novembre | Liège 16 novembre

Vendre, ce n'est pas réciter un argumentaire. C'est créer une connexion — sincère, naturelle, alignée avec ce que vous êtes.

Cette formation vous invite à aller plus loin : comprendre ce qui motive chaque client, découvrir votre propre style de vendeur et développer une approche qui vous ressemble.

Ce que vous allez développer

- **Lire vos clients** — Apprenez à identifier les différents profils psychologiques pour adapter votre communication instinctivement, sans forcer.
- **Révéler vos atouts** — Découvrez votre style naturel de vendeur et apprenez à le moduler pour répondre aux attentes de chacun.
- **Vendre avec fluidité** — Gagnez en aisance et en authenticité pour que chaque échange devienne une expérience naturelle, efficace et cohérente avec vos valeurs.
- **Donner du sens à chaque vente** — En vous reconnectant à l'essence de votre concept et à ce que vous incarnez, la vente cesse d'être un effort. Elle devient une évidence.

Inscrivez-vous !



ET SI, POUR UNE FOIS... ON POSAIT TOUT ?

Liège 12 octobre | Uccle 2 novembre | Jambes 9 novembre

Au salon, ça ne s'arrête jamais. Les clientes, l'équipe, le rythme — et en toile de fond, sa propre perception, ses tensions, ces situations qui restent un peu en tête sans qu'on s'y arrête vraiment.

Cette journée, c'est autre chose. Pas de théorie, pas de programme figé. Juste un espace ouvert pour déposer ce que vous vivez vraiment, entendre comment les autres font face, et voir certaines situations du quotidien autrement.

Vous apportez ce que vous avez — des questions, des situations concrètes, des difficultés, mais aussi des réussites. C'est votre vécu qui fait la richesse de la journée.

Vous en repartez avec :

- **Des idées concrètes** — simples, pratiques, directement adaptables à votre réalité
- **Des façons de faire plus légères** — pour aborder le quotidien avec moins de friction
- **Un recul utile** — et parfois, le déclic qui change tout

Une journée pour souffler, repartir autrement. Simple. Concret. Utile.

Inscrivez-vous !







REDEVENEZ MAÎTRE DE VOTRE TEMPS

Jambes 14 septembre | Liège 21 septembre | Uccle 5 octobre

Et si vous arrêtiez de courir ?

Entre les clients, les commandes, les imprévus et la gestion du quotidien, il est facile de perdre le fil. Cette formation vous aide à souffler, à faire le point et à repartir avec des outils concrets pour organiser vos journées autrement — avec plus de sérénité, d'efficacité et de sens.

Ce que vous allez explorer

- **Comprendre votre rapport au temps** — Mieux vous connaître pour mieux vous organiser.
- **Trier, prioriser, déléguer** — Libérez-vous de ce qui n'est pas de votre ressort.
- **Construire vos propres rituels** — Des habitudes simples, durables et adaptées à votre réalité.
- **Retrouver du temps pour l'essentiel** — Votre énergie mérite d'aller là où elle compte vraiment.

Inscrivez-vous !



FORMATIONS DU DEUXIÈME SEMESTRE 2026

UCCLE		
14/09/26	RESSOURCES HUMAINES	LA GESTION DES CONFLITS
21/09/26	FINANCE	ÊTES-VOUS VRAIMENT RENTABLE ?
28/09/26	MARKETING	L'ART DE GÉRER LES PLAINTES
05/10/26	RESSOURCES HUMAINES	REDEVENEZ MAÎTRE DE VOTRE TEMPS
12/10/26	MARKETING	QUAND VENDRE DEVIENT ÉVIDENT
02/11/26	RESSOURCES HUMAINES	ET SI, POUR UNE FOIS... ON POSAIT TOUT?
09/11/26	RESSOURCES HUMAINES	X, Y, Z : DÉCODER LES GÉNÉRATIONS
16/11/26	RESSOURCES HUMAINES	PATRON DURABLE — DIRIGER SON SALON SANS S'OUBLIER
23/11/26	MARKETING	VOTRE SALON MÉRITE D'ÊTRE VU

LIÈGE		
21/09/26	RESSOURCES HUMAINES	REDEVENEZ MAÎTRE DE VOTRE TEMPS
28/09/26	RESSOURCES HUMAINES	LA GESTION DES CONFLITS
05/10/26	MARKETING	L'ART DE GÉRER LES PLAINTES
12/10/26	RESSOURCES HUMAINES	ET SI, POUR UNE FOIS... ON POSAIT TOUT?
02/11/26	RESSOURCES HUMAINES	X, Y, Z : DÉCODER LES GÉNÉRATIONS
09/11/26	FINANCE	ÊTES-VOUS VRAIMENT RENTABLE ?
16/11/26	MARKETING	QUAND VENDRE DEVIENT ÉVIDENT
30/11/26	RESSOURCES HUMAINES	PATRON DURABLE — DIRIGER SON SALON SANS S'OUBLIER
07/12/26	MARKETING	VOTRE SALON MÉRITE D'ÊTRE VU



JAMBES		
14/09/26	RESSOURCES HUMAINES	REDEVENEZ MAÎTRE DE VOTRE TEMPS
21/09/26	MARKETING	L'ART DE GÉRER LES PLAINTES
05/10/26	RESSOURCES HUMAINES	LA GESTION DES CONFLITS
12/10/26	FINANCE	ÊTES-VOUS VRAIMENT RENTABLE ?
02/11/26	MARKETING	QUAND VENDRE DEVIENT ÉVIDENT
09/11/26	RESSOURCES HUMAINES	ET SI, POUR UNE FOIS... ON POSAIT TOUT?
16/11/26	RESSOURCES HUMAINES	X, Y, Z : DÉCODER LES GÉNÉRATIONS
23/11/26	RESSOURCES HUMAINES	PATRON DURABLE — DIRIGER SON SALON SANS S'OUBLIER
30/11/26	MARKETING	VOTRE SALON MÉRITE D'ÊTRE VU

X, Y, Z : DÉCODER LES GÉNÉRATIONS POUR MIEUX TRAVAILLER ENSEMBLE

Liège 2 novembre | Uccle 9 novembre | Jambes 16 novembre

Dans un salon, on ne manage pas une équipe — on manage des individus, chacun avec ses codes, ses attentes et sa vision du travail. Baby-boomers, Gen X, Millennials, Gen Z : quatre générations qui cohabitent, parfois se heurtent, mais ont surtout tout à gagner à se comprendre.

Cette formation vous donne les clés pour transformer les différences générationnelles en véritable force collective.

- **Comprendre ce qui distingue chaque génération** — valeurs, rapport à l'autorité, attentes au travail, modes de communication.
- **Identifier les sources de friction** — et comprendre pourquoi ce qui motive les uns peut bloquer les autres.
- **Adapter votre management** — trouver le bon ton, le bon canal, la bonne posture selon votre interlocuteur.
- **Créer une dynamique d'équipe inclusive** — où chaque génération se sent reconnue, utile et engagée.
- **Transformer la diversité en atout** — parce qu'une équipe multigénérationnelle bien managée est une équipe qui performe.

Inscrivez-vous !







LA GESTION DES CONFLITS

Uccle 14 septembre | Liège 28 septembre | Jambes 5 octobre

Dans un salon, les tensions font partie du quotidien. Un désaccord entre collègues, une remarque mal perçue, une frustration qui s'accumule... Ignorés, ces conflits fragilisent l'ambiance, démotivent l'équipe et finissent par impacter la qualité du service.

Bonne nouvelle : un conflit bien géré, c'est une équipe qui se renforce.

Cette formation vous donne les outils concrets pour anticiper, désamorcer et résoudre les situations conflictuelles — avec calme, assertivité et intelligence relationnelle.

- **Comprendre l'origine des conflits** — identifier les mécanismes qui transforment une tension en confrontation.
- **Reconnaître les différents profils** — et adapter votre approche selon votre interlocuteur.
- **Désamorcer avant que ça explose** — repérer les signaux faibles et intervenir au bon moment.
- **Gérer les émotions** — les siennes et celles des autres — pour rester ancré face à la tension.
- **Communiquer sans attaquer ni subir** — maîtriser les techniques de communication assertive.
- **Transformer le conflit en opportunité** — pour clarifier, recadrer et renforcer la cohésion d'équipe.

L'objectif ? Passer du manager qui subit les conflits au manager qui les maîtrise — et en sort grandi.

Inscrivez-vous !



PATRON DURABLE — DIRIGER SON SALON SANS S'OUBLIER

Uccle 16 novembre | Jambes 23 novembre | Liège 30 novembre

Vous gérez tout. Tout le temps. Les clients, l'équipe, le planning, les imprévus, les décisions... Et pendant ce temps, qui prend soin de vous ?

Beaucoup de patrons de salon fonctionnent en mode urgence permanente — charge mentale élevée, énergie en chute libre, sentiment de ne jamais vraiment souffler. Ce n'est pas une fatalité. C'est un mode de fonctionnement qui s'apprend... et qui se change.

Cette journée pratico-pratique vous invite à prendre du recul, à mieux comprendre vos réactions sous pression et à repartir avec des outils concrets pour diriger avec plus de sérénité — sans rien sacrifier de votre engagement.

Ce que vous allez développer

- **Prendre conscience de votre charge réelle** — cartographiez votre charge invisible de dirigeant et identifiez ce qui vous pèse vraiment.
- **Comprendre vos réactions sous pression** — reconnaître vos modes de fonctionnement pour mieux les piloter.
- **Sortir du mode pompier permanent** — la méthode 3D : décider, déléguer ou différer.
- **Poser un cadre clair** — avec votre équipe et vos clients, grâce à une communication assertive adaptée au salon.
- **Préserver votre énergie** — désamorcer les situations énergivores et installer 3 rituels simples et durables.
- **Construire votre plan personnel** — repartir avec une feuille de route concrète : votre plan Patron Durable.

Pour qui ?

Pour les patrons et responsables de salon qui veulent retrouver de la clarté dans leur rôle, prévenir l'épuisement et installer un leadership plus serein — sans attendre d'être à bout.

Inscrivez-vous !







ÊTES-VOUS VRAIMENT RENTABLE ? APPRENEZ À LE MESURER

Uccle 21 septembre | Jambes 12 octobre | Liège 9 novembre

Travailler dur, c'est bien. Travailler de manière rentable, c'est mieux. Pourtant, beaucoup de coiffeurs-entrepreneurs terminent leur journée épuisés... sans savoir si leur salon gagne vraiment de l'argent.

Cette formation vous donne les outils concrets pour analyser, comprendre et améliorer la rentabilité de votre activité — chiffres en main, sans jargon comptable inutile.

- **Comprendre ce que rentabilité veut vraiment dire** — distinguer chiffre d'affaires, marge, bénéfice et rentabilité réelle.
- **Identifier vos indicateurs clés** — les chiffres qui comptent vraiment pour piloter votre salon au quotidien.
- **Calculer le coût réel de vos prestations** — savoir ce que vous gagnez (ou perdez) sur chaque service.
- **Repérer les fuites financières** — charges cachées, prix sous-évalués, temps non rentabilisé.
- **Construire votre tableau de bord personnalisé** — un outil simple, opérationnel, adapté à votre réalité.

L'objectif ? Repartir avec une vision claire de votre rentabilité et des leviers concrets pour l'améliorer — dès le lendemain.

Inscrivez-vous !



INFORMATIONS PRATIQUES

Les formations **Business Febelhair Academy** sont subventionnées par le Fonds de Sécurité d'Existence de la Commission Paritaire 314.

CONDITIONS POUR LES EMPLOYEURS

Pour un employeur de la coiffure (CP 314), c'est-à-dire, une société ou un indépendant qui emploie des personnes salariées, les formations seront gratuites.

Une caution de 100 € par formation sera toutefois demandée. La caution sera remboursée après la participation effective à la formation. En cas d'annulation moins de 15 jours avant la date de formation, la caution ne sera pas remboursée.

CONDITIONS POUR LES INDÉPENDANTS

Pour un indépendant de la coiffure (CP 314), c'est-à-dire, une société ou un indépendant qui n'emploie pas de personne salariée, les formations seront payantes. Chaque formation coûte 100 € TVAc. Une caution de 100 € par formation sera demandée. La facture sera envoyée après la formation. En cas d'annulation moins de 15 jours avant la date de formation, la caution ne sera pas remboursée.

LOCALISATION

Les formations Business Febelhair Academy sont organisées dans les académies Colruyt :

Académie Uccle - Rue Égide Van Ophem 50, 1180 Uccle

Académie Liège - Boulevard Frankignoul 6, 4020 Liège

Académie Jambes - Chaussée de Liège 477, 5100 Jambes

Horaire

De 09:30 à 16:30.

Bonus

Vous ne devez PAS apporter votre lunch. L'inscription comprend également les pause-café & des boissons mais également un lunch de qualité !

Parking

Un grand parking gratuit est à votre disposition dans chaque académie.

INSCRIPTIONS

Rien de plus facile, rendez-vous sur le site web www.febelhair.org/business. Encodrez les données nécessaires à votre inscription, et cliquez pour confirmer votre inscription à la formation. Ensuite, vous procéderez en ligne au paiement de la caution de votre formation.

Vous avez des problèmes pour vous inscrire à une formation en ligne ? Contactez par e-mail business@febelhair.org

Vous avez reçu votre confirmation de paiement ? Parfait !

En route pour la suite de votre apprentissage et vers encore plus d'outils pour exercer votre profession de chef d'entreprise.

CONDITIONS D'ANNULATION

Si vous devez malheureusement annuler votre participation à une formation, vous devez envoyer un e-mail à business@febelhair.org 15 jours avant la date de la formation. Dans ce cas, la caution de 100 € vous sera remboursée.



_____ *rapidement* _____

NOTES



Inscrivez-vous rapidement

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



Inscrivez-vous rapidement

**EDUCATION
IS POWER**

Febelhair
— BUSINESS ACADEMY