

## **Éminence Organic Skin Care**

### **Formateur, Formatrice Internationale**

*Veillez noter que dans ce document, le genre masculin est utilisé pour désigner femmes et hommes, sans discrimination, dans le seul but d'alléger le texte.*

#### **À propos de l'entreprise**

Éminence Organic Skin Care fournit des produits haut de gamme et un service hors pair aux instituts de beauté, aux spas et aux professionnels de l'esthétique. Nos produits s'appuient sur un demi-siècle de savoir-faire et d'expérience en soins à base d'herbes, et plusieurs siècles de techniques de rajeunissement cutané exceptionnelles, uniques à la Hongrie. Tous nos produits sont de confection artisanale, et ne comportent que les ingrédients naturels les plus frais, sans nuire à des animaux ni utiliser de produits chimiques nocifs. Nos ingrédients sont choisis et récoltés à la main afin d'en assurer la qualité optimale. Chaque once de produit Éminence bénéficie d'une attention personnelle, de sa production à son emballage.

#### **Sommaire du poste**

Les formateurs internationaux (IT) fournissent la formation et l'éducation sur les produits et techniques de soin aux clients et aux représentants commerciaux d'Éminence. Les séances de formation varient des formations régionales (auxquelles plusieurs représentants de spas participent) aux formations individuelles des spas. Les IT travaillent en étroite collaboration avec les représentants commerciaux externes (OSR) afin de les assister dans l'éducation et la croissance des clients actuels et potentiels. Les IT travaillent également de concert avec les représentants commerciaux internes (ISR) sur les comptes qui ne disposent pas d'un OSR local.

#### **Hierarchie et rapports avec les pairs**

Le formateur international relève directement du Coordonnateur des formateurs internationaux, et travaille de très près avec le Superviseur des ventes pour coordonner les horaires de formations. Les IT travaillent également en partenariat avec les représentants commerciaux externes (OSR), les représentants internes (ISR) et le service du marketing pour s'assurer que les clients reçoivent les plus récentes mises à jour en matière d'esthétique et de marketing.

---

#### **Rôles et responsabilités générales**

- Le formateur international personifie les valeurs de base d'Éminence

#### **Éduquer le client**

Les formations comprennent les formations régionales, les formations officielles de spas, et les séances d'éducation informelles.

- Être un éducateur exceptionnel et une source de connaissances pour nos clients, au-delà du service éducatif offert à nos clients par nos représentants commerciaux.
- Avant chaque formation, déterminer les meilleurs sujets et méthodes de formation applicables à ce client en discutant des besoins du client avec l'OSR.
- Au début de la formation, s'informer des besoins de formation et des objectifs d'éducation des participants et des gestionnaires, afin d'adapter chacune des formations à leurs besoins particuliers.
- Créer un milieu d'apprentissage où les employés du client (y compris tous les employés ou chefs d'équipe de la réception, des services esthétiques et autre personnel sur place) peuvent apprendre les uns des autres et se sentir à l'aise de poser des questions.
- Créer des outils d'apprentissage et des présentations qui stimulent l'intérêt et renseignent les participants sur les techniques de soin les plus à jour, les nouveaux produits et les méthodes avancées de vente au détail.

- Maximiser la rétention d'information des clients et des représentants commerciaux grâce à un enseignement personnalisé et inspirant, fondé sur le dialogue plutôt que le monologue, et en fournissant les outils les plus appropriés pour que les participants prennent des notes à chaque séance de formation.
- Lors de formations de comptes « maison », travailler en partenariat avec l'ISR pour effectuer une préparation proactive visant à déterminer les outils/sujets qui sauront le mieux répondre aux besoins du client. Les comptes maison n'ont pas d'OSR, c'est donc l'IT qui agira comme OSR avec ces clients.
- Être disponible pour répondre à toute question de client sur les produits.
- S'assurer que le sondage d'appréciation soit rempli après chaque formation et expédié par courriel à l'adjoint aux ventes, au superviseur des ventes et au directeur des ventes une fois par semaine.
- Lors de formations régionales, assister l'OSR pour la mise en place, le démantèlement et l'animation de l'événement.
- Faire la démonstration de produits aux clients prospectifs, dans le but d'obtenir une commande initiale de ceux-ci.

### **Éduquer les représentants commerciaux et d'autres formateurs internationaux**

- Être disponible pour contribuer à la formation des nouveaux OSR et de leurs formateurs/assistants – partager ses impressions sur l'approche et la performance de l'OSR au besoin.
- Apprendre les pratiques à succès des OSR et partager ces pratiques et techniques d'enseignement efficaces avec les autres OSR.
- Travailler avec les distributeurs internationaux sur les formations et techniques, lorsque requis.
- Animer les formations et présenter les techniques d'esthétique à la conférence commerciale annuelle, lorsque requis.
- Former et partager des informations avec les autres formateurs internationaux.

### **Proposition de solutions**

- Travailler de concert avec les spas et les représentants commerciaux afin de déceler et résoudre les défis et tirer parti des occasions d'affaires que présente l'établissement de chaque client (y compris, par exemple, les menus, les étalages, le merchandising, la carte de tarifs) – en utilisant, entre autres, le formulaire de résolution de problèmes des spas d'Éminence.
- Lors de visites de spas, évaluer le niveau de propreté, l'organisation et la présentation des produits Éminence dans la section de vente au détail et à la réception, afin d'accroître le service et les ventes au détail – en utilisant, entre autres, le formulaire d'aide-mémoire pour les spas d'Éminence.
- Créer des protocoles pour les techniques d'esthétique les plus efficaces d'Éminence.
- Écouter les commentaires opérationnels des OSR et aider à communiquer promptement les possibilités et les solutions au directeur des ventes ainsi qu'au superviseur des ventes.
- Communiquer immédiatement toute question urgente pouvant avoir un impact sur l'intégrité d'Éminence au directeur des ventes et au superviseur des ventes.

### **Gestion d'horaires et de logistique**

- Les séances de formation avec chaque client peuvent varier d'une heure et demie à plusieurs jours, selon les besoins particuliers du client.
- Les sujets couverts sont déterminés par les besoins des clients, et ceux de leur OSR, et par chaque nouvelle promotion ou lancement de produit.
- Si les clients annulent un rendez-vous, cette plage de temps doit être remplacée par de la prospection, des visites sans rendez-vous et des formations aux OSR afin d'assurer l'utilisation optimale de l'investissement en formation dans chacun des territoires.
- Durant les périodes non planifiées, s'adonner à des activités qui auront un impact positif sur les clients et sur Éminence (p. ex. : formation informelle aux employés de clients durant leurs temps morts pour renforcer leur connaissance et leur appréciation des produits et traitements).
- Noter toute dérogation aux politiques d'Éminence, et en faire rapport à l'OSR, au directeur des ventes et au superviseur des ventes.

- Vérifier que toutes les fournitures et les documents requis par l'IT soient livrés au spa ou à l'OSR avant l'arrivée de l'IT dans chaque territoire — les fournitures et documents expédiés doivent être suffisants pour couvrir le séjour entier dans chaque territoire (pour les clients sans OSR, planifier la livraison des fournitures et documents requis par l'IT avant son arrivée dans chaque territoire)
- Apporter la trousse de fournitures de l'IT à chaque visite de client qui ne dispose pas d'un OSR.
- Former chaque OSR (et ses clients) sur l'utilisation et la vente des équipements à DEL – s'assurer que les équipements à DEL soient expédiés à l'emplacement de la formation, et que l'OSR ait l'adresse de la prochaine formation (pour s'assurer que l'équipement à DEL arrive au prochain lieu de formation).
- Réserver les vols, l'hébergement et les locations les plus économiques pour chaque voyage de formation.

### **Développement personnel**

- Être le professionnel de l'esthétique le plus informé de l'industrie.
- Développer sans cesse une connaissance avancée des ingrédients et des produits d'Éminence Organic Skin Care ainsi que de ceux de ses concurrents.
- Demeurer à jour et en mesure d'enseigner tous les protocoles Éminence, y compris les traitements pour le corps.

### **Salons professionnels**

- Animer les séances de formation lors de salons professionnels, et effectuer les démonstrations au kiosque.
- Aider à la mise en place et au démantèlement des kiosques et des salles de classe du salon.

### **Relations avec la clientèle**

- Bâtir des relations d'affaires avec les clients à l'aide de réseautage social et d'événements locaux (p. ex. : dîners d'affaires)
- Participer activement aux événements de portes ouvertes des spas.

### **Généralités**

- Participer aux rencontres mensuelles en tête à tête avec le coordonnateur des formateurs internationaux.
- Prendre part aux téléconférences avec l'équipe des formateurs internationaux toutes les 6 à 8 semaines.
- Prendre part aux téléconférences trimestrielles sur les promotions de produits.

### **Attentes à l'égard du rendement**

- De l'arrivée au départ, présenter une image impeccable en tant que représentant de la Société, en ce qui a trait aux manières, à la fraîcheur, à l'enthousiasme et à l'apparence en tout temps; et présenter le matériel de formation et animer les présentations de façon également impeccable.
- Utiliser le temps de déplacement avec les OSR le plus efficacement possible, de façon à partager des informations avec les OSR, optimiser l'efficacité du territoire et découvrir les besoins des clients en matière de formations ou de visites.
- Clarifier les attentes quant à la formation avec tous les participants de chaque spa, puis les dépasser.
- Mener une moyenne de 3 à 4 formations sur place par jour, en tenant compte du temps de déplacement.
- S'assurer que tous les voyages de formation soient réservés au moins deux mois d'avance, et aviser l'adjoint aux ventes s'il y a des espaces vides dans le calendrier des formations.
- Obtenir l'approbation de l'adjoint aux ventes et du superviseur des ventes pour tout changement à l'horaire (les changements à l'horaire ne peuvent être confirmés sans l'approbation de l'adjoint aux ventes ou du superviseur des ventes).
- Réserver les hôtels, les vols et les locations de voitures les plus économiques et les plus efficaces, afin de minimiser les dépenses et d'adhérer aux politiques de dépenses d'Éminence.
- Accroître ses connaissances de manière continue sur les plus récentes et les meilleures techniques de soin.
- Communiquer toute question urgente pouvant avoir un impact sur l'intégrité d'Éminence au directeur des ventes et au superviseur des ventes, dans un délai de 24 heures.
- S'assurer que les étalages de vente au détail des spas présentent, dans l'ordre, du sec au gras, et que les produits d'essai soient utilisés en accord avec la politique d'utilisation des produits d'essai d'Éminence et des normes de qualité d'Éminence.

- Avant de se rendre dans un territoire sans OSR, s'assurer que la trousse de fournitures de l'IT soit remplie et que les produits soient frais.

### **Expérience, compétences et valeurs**

#### **Expérience requise**

- Deux à trois ans minimum de pratique de l'esthétique requis
- Expérience avec la gamme de produits Éminence obligatoire
- Permis d'exercice à jour requis
- Connaissances en gestion d'entreprise un atout
- Connaissances en ventes un atout
- Carte de crédit valide pour réserver les voyages requise
- Passeport valide requis
- Permis de conduire valide dans le territoire assigné obligatoire

#### **Compétences requises**

- Excellentes habiletés de communication
- Aptitude pour le fonctionnement multitâches
- Habiletés interpersonnelles supérieures
- Aptitude à animer et former de grands groupes
- Compétences en service à la clientèle
- Compétences en solutions clients
- Compétences en MS PowerPoint requises
- Compétences en MS Excel requises
- Compétences en informatique (surtout MS Word, Outlook)

#### **Valeurs requises**

- Service exceptionnel
- Enthousiasme contagieux
- Respect sincère
- Sens du soutien de l'équipe
- Fiabilité proactive
- Excellence
- Efficacité

Veillez faire parvenir votre c.v. accompagné d'une lettre d'introduction à [careers@eminenceorganics.com](mailto:careers@eminenceorganics.com)