

Comment Attirer Plus de Clientes et Faire Plus de Chiffre

by Serya Arbajian

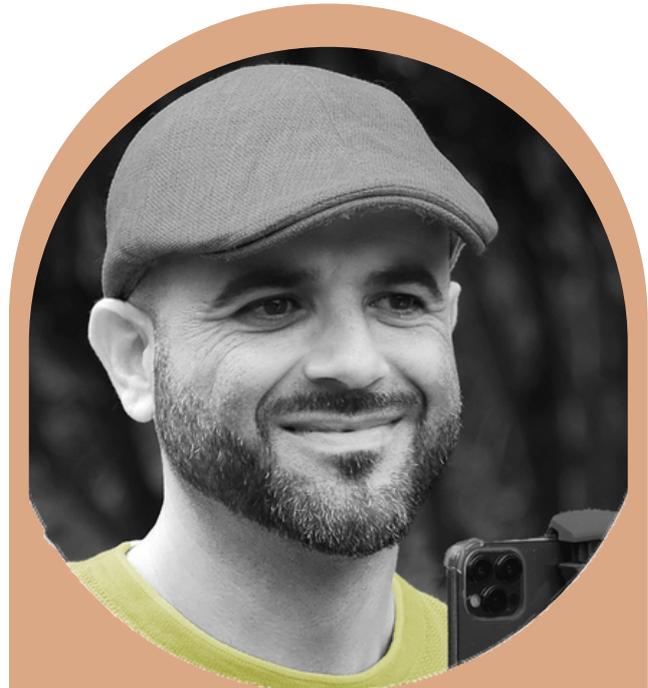
A propos de l'auteur

01

■

Sévag Arbajian, co-créateur des salons OWA Colors dans les Alpes-Maritimes, partage son expertise dans un nouvel ebook. Avec plus de 28 ans d'expérience dans la coiffure, passionné de conseil en image, Sévag a perfectionné des techniques et développé des outils innovants pour optimiser les consultations et garantir le succès des salons de coiffure. Dans cet ouvrage, il dévoile les secrets d'une consultation réussie et explique comment ces méthodes peuvent transformer un salon en une véritable success story.

Sévag Arbajian



Détails du contact:

[@ideliamorphoconseilfrance](https://www.instagram.com/ideliamorphoconseilfrance)

<https://idelia-morphoconseil.com/>

contact@idelia-morphoconseil.com

Objectif de cet ebook :

L'objectif de cet ebook est de vous fournir des stratégies pratiques et des techniques éprouvées pour attirer plus de clientes et augmenter votre chiffre d'affaires grâce à des consultations de qualité. En appliquant ces méthodes, vous serez en mesure d'améliorer l'expérience client, de renforcer la fidélisation et de positionner votre salon comme un leader dans le domaine de la coiffure.

Chapitre 1 : L'importance de la consultation en coiffure et ses avantages

La consultation est le pilier, le moteur de votre activité. Elle impacte tous les aspects de votre salon de coiffure.

Le positionnement tarifaire de votre salon

- "Un coiffeur utilisant un niveau de consultation 1 ou 2 réalise des consultations rapides sans outils. Ne pouvant justifier des tarifs élevés, ils proposent des coupes et techniques similaires à la majorité des salons. Même avec un emplacement exceptionnel, ils subissent une forte concurrence et une fiche moyenne basse, .
- En raison de cette forte concurrence et de l'absence de différenciation, ces salons peinent à se démarquer et attirer une clientèle.

Les services proposés

- Les techniques de consultation avancées permettent de proposer des prestations sur mesure, offrant ainsi une gamme élargie de services et de techniques. Ces salons se distinguent nettement de la concurrence.

La communication "marketing"

- Les salons proposant de telles consultations mettent en avant cette offre sur leur fiche Google, leur biographie Facebook et Instagram, ainsi que sur leur site web. En conséquence, ils attirent plus de clientes et ont une fiche moyenne plus élevée.

Côté clients

- 9 femmes sur 10 disent ne pas avoir eu de consultation, alors que les coiffeurs prétendent en avoir fait une (source : L'Oréal). Les niveaux 1 et 2 de consultation ne sont plus suffisants de nos jours, ils ne rassurent pas et ne font pas rêver. En offrant des recommandations personnalisées, les clientes vous reconnaîtront comme un véritable expert. Elles se sentiront écoutées et valorisées, et il sera plus simple de proposer des prestations additionnelles.



Chapitre 2 : Les 6 niveaux de consultation en coiffure

Une consultation réussie est essentielle pour offrir une expérience client exceptionnelle et se démarquer de la concurrence. Il existe différents niveaux de consultation, chacun avec ses avantages et ses défis. La grande majorité des coiffeurs se situent au niveau 2, tandis que les franchises se positionnent généralement au niveau 3. Voici un aperçu des six niveaux de consultation en coiffure.



Les 6 niveaux de consultation en coiffure

01

Niveau 1 : Consultation de base

- **Description** : Simple et rapide, elle consiste à poser quelques questions sur les attentes de la cliente. "Qu'est-ce que vous désirez faire aujourd'hui ?"
- **Avantages** : Rapide, peu de formation nécessaire.
- **Inconvénients** : Peu de personnalisation, taux de fidélisation faible.
- **Durée** : 1 à 3 minutes.

02

Niveau 2 : Consultation approfondie (Majorité des coiffeurs)

- **Description** : Simple et rapide, elle consiste à poser quelques questions sur les attentes, l'historique et les envies de la cliente.
- **Avantages** : Rapide, peu de formation nécessaire.
- **Inconvénients** : Peu de personnalisation, taux de fidélisation faible.

Durée : 3 à 7 minutes.

Les 6 niveaux de consultation en coiffure

04

03

Niveau 3 : Consultation avec outil (Majorité des franchises)

- **Description** : "Utilisation d'un book de consultation pour aider la cliente à trouver et visualiser les résultats."
- **Avantages** : Expérience client positive, fidélisation accrue.
- **Inconvénients** : Nécessite une formation à l'utilisation des outils.
- **Durée** : 7 à 15 minutes.

04

Niveau 4 : Consultation visagiste avancée

- **Description** : Le coiffeur visagiste adapte les coupes à la morphologie du visage en jouant avec les ombres et les lumières.
- **Avantages** : Personnalisation forte, taux de fidélisation élevé.
- **Inconvénients** : Demande une expertise en visagisme.
- **Durée** : 7 à 15 minutes.

05

Niveau 5 : Consultation avec book coiffure intelligent

- **Description** : Le Book Coiffure Intelligent est un outil numérique, utilisé sur une tablette tactile, permettant de montrer aux clients des coiffures et des couleurs adaptées à leur morphologie, avec la bonne longueur et la même couleur pour qu'ils puissent mieux se projeter et créer l'envie. Connecté à Pinterest, le book coiffure utilise toujours les dernières tendances.
- **Avantages** : Visualisation précise, personnalisation accrue, et facilité de proposition de services additionnels, augmentant la satisfaction et la fidélisation des clientes.
- **Inconvénients** : Nécessite l'utilisation de la technologie.
- **Durée** : 3 à 10 minutes.

06

Niveau 6 : Consultation morpho-conseil

- **Description** : La consultation Morpho-Conseil, réalisée sur une tablette, est un assistant digital à la consultation. Elle permet de découvrir les coupes et les couleurs adaptées à la morphologie, à la personnalité, aux habitudes beauté et aux souhaits de la cliente à l'aide d'outils innovants, intégrant le book coiffure et le nuancier intelligent.
- **Avantages** : Personnalisation maximale, satisfaction client incomparable, taux de fidélisation très élevé, augmentation des ventes additionnelles.
- **Inconvénients** : Nécessite l'utilisation de technologies.
- **Durée** : 10 à 20 minutes.

Mettez-vous toujours à la place de la cliente

Imaginez que vous avez envie d'une coupe et d'un bel ombré. Vous trouvez 2 salons notés 4.7 étoiles :
Le 1er salon a une offre simple :

1. Le premier coiffeur fait de belles coupes et de beaux ombrés.

2. Le deuxième propose des coupes et des ombrés adaptés à votre morphologie et à votre teint.

Je ne vous pose pas la question de quel serait votre choix.

L'implication dans la consultation influence directement la qualité de l'offre proposée à vos clientes.

Chapitre 3 : Le temps de la consultation est-il rentable ?

L'importance d'investir du temps dans la consultation



01. La consultation comme une radio

Pour comprendre si la consultation est rentable, il faut la voir comme une "radio". Quand une cliente vient pour la première fois, après 6 à 9 mois, ou souhaite un changement, vous devez faire une radio pour savoir ce qui lui va. Cela permet de déterminer les coupes et couleurs adaptées à sa morphologie et personnalité.

02. Consultation couleur systématique

"Si une cliente prend rendez-vous uniquement pour une coupe, nous réalisons systématiquement une consultation couleur gratuite pour lui montrer ce qui la met en valeur. En parlant des couleurs et techniques adaptées, elle pensera à vous lorsqu'elle souhaitera une nouvelle prestation. La plupart du temps, cela crée l'envie de réaliser la prestation immédiatement ou elle reviendra si vous n'avez pas le temps.

03. L'impact sur la cliente

La moitié des clientes demanderont souvent de réaliser la prestation complète. Pourquoi ? Parce que vous leur expliquez les couleurs qui mettent en valeur leur teint, comment placer les lumières pour ovaliser leur visage, et le gloss qui illuminera leur personnalité. Elles craquent car vous venez de leur révéler la coiffure idéale pour elles. Le bouche-à-oreille à ce niveau est incroyable, surtout que 98% de nos abonnés YouTube n'ont jamais reçu de tels conseils.



04. Simplicité avec l'assistant

Je parle du niveau 6 que nous utilisons, ce qui peut sembler compliqué, mais avec l'assistant à la consultation, c'est simple. Cette méthode s'applique de manière rentable dès le niveau 3.

01

Retour sur investissement

Pour comprendre l'importance de la consultation, il est essentiel de regarder les chiffres du secteur.

Parmi les salons de coiffure qui emploient, **76% sont indépendants**, alors que **seulement 20,5% sont sous enseigne** (source UNEC). **Pourtant, les salons sous enseigne réalisent 44,5% du chiffre d'affaires total.**



02

Cette différence significative s'explique en grande partie par la manière dont les consultations sont menées.

Les salons sous enseigne, généralement situés au niveau 3 de consultation, investissent du temps et des ressources pour offrir des consultations structurées et personnalisées. En revanche, la majorité des coiffeurs indépendants se trouvent au niveau 2, où les consultations sont moins approfondies et souvent perçues comme une formalité.



03

La fausse croyance sur le temps de consultation

Il est courant de penser que bloquer du temps pour une consultation est une perte. Pourtant, cela ne pourrait pas être plus éloigné de la réalité. Dans nos salons, nous bloquons 30 minutes pour les nouvelles clientes et une fois tous les 6 à 9 mois pour nos clientes habituelles, sauf exception si la cliente demande un changement.

03

Conclusion

Le temps consacré à une consultation approfondie est **un investissement rentable** pour tout salon de coiffure. Non seulement cela améliore l'expérience et la satisfaction des clientes, mais cela contribue également à la fidélisation, à l'augmentation des ventes additionnelles et à l'amélioration de la réputation du salon. En fin de compte, **le temps investi dans une consultation de qualité est largement compensé par les bénéfices qu'il apporte.**

Chapitre 4 : Comment attirer plus de clientes



01

la consultation est un investissement

- Nous avons compris qu'accorder plus de temps à la consultation est un investissement rentable. Nous avons également exploré les différents niveaux de consultation. Maintenant, voyons comment attirer plus de clientes grâce à deux leviers : le bouche-à-oreille et la mise en avant de nos compétences.

02

Amplifier le bouche-à-oreille

- Dans mes salons, nous effectuons une consultation morpho-conseil tous les 6 à 9 mois et utilisons le book coiffure intelligent entre deux visites. La forme de leur visage et leurs envies peuvent changer, ce qui nous permet de leur présenter nos nouveautés. La consultation morpho-conseil envoie automatiquement une demande d'avis, facilitant la récolte des témoignages.
- Avec une carte de parrainage, il est facile de dire : "Va chez mon coiffeur, la consultation est offerte et ils te diront ce qui va à ta morphologie et à ta personnalité." Une consultation bien faite laisse une impression durable, incitant les clientes à parler de vous et à attirer de nouvelles clientes.

03

Mise en avant de vos compétences pour attirer de nouvelles clientes

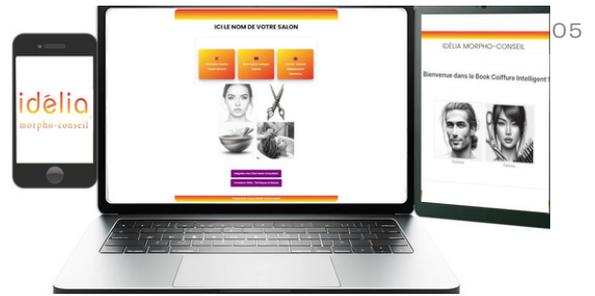
- Chaque fois que vous montez d'un niveau de consultation, mettez-le en avant sur tous vos supports de communication :
- Fiche Google My Business : Mettez à jour votre fiche pour afficher vos compétences en consultation.
- Bio sur Facebook et Instagram : Utilisez ces espaces pour informer vos abonnés de vos services de consultation.
- Votre site web : Ajoutez une section expliquant les différents niveaux de consultation et leurs bénéfices pour les clientes.
- En communiquant clairement sur vos compétences, vous renforcez votre positionnement en tant qu'expert et attirez davantage de clientes.

04

Plus vous montez en niveaux de consultation, plus l'offre que vous proposez sur vos réseaux devient irrésistible.

En utilisant le bouche-à-oreille et la mise en avant de vos compétences, vous pouvez améliorer la satisfaction de vos clientes actuelles et attirer de nouvelles clientes. Ces outils puissants augmenteront votre visibilité et votre chiffre d'affaires, transformant chaque consultation en une opportunité de croissance pour votre salon.

Conclusion



01

Conclusion

- En appliquant les techniques et les stratégies présentées dans cet ebook, vous pourrez transformer vos consultations et améliorer considérablement l'expérience de vos clientes. Une consultation réussie est la clé pour attirer plus de clientes, augmenter votre chiffre d'affaires et assurer la croissance de votre salon.
- Commencez par améliorer vos consultations, attirez de nouvelles clientes, remplissez vos plannings et augmentez progressivement vos prix.

02

Appel à l'action

- Rejoignez la communauté Idélia pour découvrir plus de ressources et d'outils pour améliorer vos consultations et faire prospérer votre salon. Pour des questions ou des consultations personnalisées, contactez-nous à contact@idelia-mc.com.

Offre spéciale :

- **Consultation morpho-conseil** : Découvrez comment cette approche révolutionnaire peut transformer votre manière de travailler. En savoir plus : <https://idelia-morphoconseil.com/consultation-offre-bienvenue/>
- **Book coiffure intelligent** : Profitez de notre offre exclusive et améliorez instantanément vos consultations avec des recommandations personnalisées pour chaque cliente. Découvrez l'offre : <https://idelia-morphoconseil.com/book-coiffure-intelligent/>

Cette offre est disponible uniquement pour une durée limitée, alors ne manquez pas cette opportunité unique d'élever votre salon à un niveau supérieur.



Transformez Votre Salon avec Idélia

Rejoignez-nous
gratuitement

Idélia Morpho-Conseil

Profitez de l'Offre Exclusive
<https://idelia-morphoconseil.com/>

NE MANQUEZ PAS CETTE OPPORTUNITÉ DE DÉCOUVRIR LA CONSULTATION MORPHO-CONSEIL ET LE BOOK COIFFURE INTELLIGENT. OFFREZ À VOS CLIENTES UNE EXPÉRIENCE UNIQUE ET FAITES PROSPÉRER VOTRE SALON.