



Attirer,
fideliser,
vendre micux
- 10 étapes
pour us pa voir
ton salon couler
lentement

ATTIRER, FIDÉLISER, VENDRE MIEUX

10 étapes pour ne
pas voir ton salon
couler lentement



Ce guide, c'est celui que j'aurais aimé avoir quand j'ai commencé.

Je suis Krikor, coiffeur depuis 30 ans, chef d'entreprise depuis 20.

Si tu lis ces lignes, c'est sûrement que toi aussi, tu sens qu'il est temps de faire les choses autrement.

J'ai connu les agendas pleins, les journées vides, l'épuisement...

Ce métier peut être noble, rentable, puissant — à condition d'avoir une méthode, une vision... et de l'humain.

👉 Ce guide te donne un plan d'action en 10 étapes. Clair, concret, sans blabla.

Pas de recettes miracles. Juste des outils qui ont fait leurs preuves.

On parlera mindset, organisation, conseil client, posture, équipe, digital, IA...

Parce qu'aujourd'hui, être coiffeur, ce n'est plus juste couper.

C'est diriger, écouter, conseiller, fidéliser.

C'est être entrepreneur — sans s'oublier.

Ce livre est là pour t'aider à te recentrer, reprendre la main, et faire évoluer ton salon à ta manière.

Avec plus de clarté, plus de plaisir, et une vraie stratégie.

Bienvenue dans ton plan d'action.

Le tien commence maintenant.

— Krikor



Sommaire :

- 1. Adopte un mindset de leader (et embarque ton équipe)**
- 2. Sors du fauteuil : délègue, respire, reprends le contrôle**
- 3. Structure ton organisation avec les bons outils**
- 4. Fais de ton salon une expérience (pas juste un lieu)**
- 5. Optimise tes dépenses et négocie avec intelligence**
- 6. Apprends à vendre sans vendre : l'art du conseil sur-mesure**
- 7. Crée un parcours client qui fidélise naturellement**
- 8. Forme-toi et fais monter ton équipe en compétence**
- 9. Maîtrise ta présence en ligne et ton image de marque**
- 10. Mesure, analyse, ajuste : deviens le vrai pilote de ton salon**

Chapitre 1

Adopte un mindset de leader (et embarque ton équipe)

Ce que tu penses, tu le transmets. Ce que tu crois, tu le crées.

Quand tu diriges un salon — que tu sois seul, en duo ou avec une équipe — **le premier levier de changement, c'est toi.**

Pas ton matériel, pas ta communication, pas tes prestations.

Toi. Ton état d'esprit, ton énergie, ta posture. On croit souvent qu'il faut attendre d'avoir plus de clients, plus de revenus, plus de personnel pour changer sa façon de travailler.

Mais c'est l'inverse : c'est en changeant ton regard sur ton métier que tu ouvres la voie au reste.

Le déclic : passer de coiffeur exécutant à coiffeur leader

Ce que j'ai compris avec le temps, c'est que tant que tu restes au fauteuil toute la journée, concentré uniquement sur les coupes, tu n'as ni le recul ni la disponibilité mentale pour penser à ton développement.

Tu n'es pas juste là pour coiffer.



Tu es là pour :

- **impulser une vision** à ton salon, même si tu es seul
- **inspirer confiance** à ton équipe, à tes clientes... à toi-même
- **donner le tempo** : ambiance, énergie, exigence
- trancher, ajuster, décider

Et ça, ça commence dans la tête.

Dans la façon dont tu te parles.

Dans la manière dont tu te lèves le matin : en réaction ou en intention ?

Ce que j'aurais aimé qu'on me dise plus tôt :

Tu n'as pas besoin d'être parfait.

Tu dois juste être clair, stable et cohérent.

Pendant longtemps, j'ai voulu tout gérer : la qualité, le rythme, les stocks...

Résultat ? J'étais à bout, et mon équipe suivait mes hauts et mes bas.

Le jour où j'ai compris que le rôle du leader, ce n'est pas d'être fort en permanence,

mais d'offrir un cadre solide, tout a changé.



Ce que ton équipe attend, ce ne sont pas des super-pouvoirs.

C'est une direction.

Un cap.

Des règles simples.

Un état d'esprit positif, même dans les moments compliqués.

Et ce que tes clientes ressentent, c'est aussi ça : l'énergie de ton lieu, la cohérence, l'intention derrière ton travail.

Mindset de patron : les bons réflexes

- **Commence avec une intention claire.**

Une phrase dans ta tête chaque matin. Ça change tout.

- **Pose un cadre simple.**

Des repères clairs, faciles à suivre pour ton équipe.

- **Sois bienveillant et exigeant.**

Pas besoin d'être parfait — juste stable et cohérent.

- **Entoure-toi d'énergie, pas d'ego.**

Le bon mindset vaut souvent mieux que l'expérience.



En résumé

Un salon pro, fluide, aligné... ça commence par toi.

Tu n'as pas besoin d'être parfait — juste clair, sincère et aligné.

Changer ton mindset, ce n'est pas du blabla :

- C'est ta première stratégie business.
- Ton énergie crée l'ambiance.
- Ton ambiance fidélise.
- Et ta fidélisation fait ton chiffre.



À retenir

Tu es le moteur de ton salon.

Change ton regard sur ton rôle, et tu changeras ta manière de gérer, de vendre, de créer du lien.

Le mindset, ce n'est pas une question de motivation : c'est une posture, une discipline, un choix conscient — chaque jour.

Chapitre 2

**Sors du fauteuil : délègue, respire, reprends le contrôle
Tu ne peux pas piloter ton salon... si tu es toujours dans le
moteur.**

Être derrière chaque coupe, chaque cliente, chaque décision, chaque imprévu : au début, c'est flatteur. Tu maîtrises tout. Tu t'assures que tout est bien fait.

Mais au fil du temps... c'est épuisant, étouffant, et surtout : ça t'empêche de grandir.

Le vrai danger, ce n'est pas de faire trop.

C'est de devenir indispensable à tout, au point que rien ne fonctionne sans toi.

Le mythe du coiffeur "super-héros"

On nous a tous vendus ce modèle :

☞ Celui ou celle qui travaille 6 jours sur 7, enchaîne les clientes, gère la caisse, motive l'équipe, fait les stocks... et trouve même le temps de poster sur Instagram le soir.

Tu sais ce que ça donne à la fin ?

Un super-héros... vidé, stressé, frustré, et souvent en retard sur tout ce qui compte vraiment.

Ce modèle ne fonctionne plus.



Ce que j'ai appris (à mes dépens)

Rester au fauteuil, c'est freiner ton équipe, bloquer tes projets, t'enfermer dans la routine.

Déléguer, ce n'est pas lâcher prise : c'est **reprendre de la hauteur**.

C'est ce qui te permet de penser stratégie, expérience client, développement...

Et surtout, de faire **évoluer ton salon sans t'épuiser**.

'Ce sont vos modes de pensée qui décident si vous allez réussir ou échouer.'

Henry Ford



Comment commencer à sortir (intelligemment) du fauteuil

1. Bloque des créneaux pour TOI

dans l'agenda

Même 2h par semaine. Ce temps n'est pas négociable.

Tu en as besoin pour manager, réfléchir, respirer, piloter.

2. Identifie ce que tu peux déléguer !

- Les réponses aux messages Insta ?
- La commande des produits ?
- La gestion des stocks ?

Si tu ne fais confiance à personne, c'est que tu n'as pas assez formé. Ou mal recruté. C'est à corriger !



3. Crée des routines claires et partagées

 Lundi ou mardi matin : petit point d'équipe + objectifs de la semaine

Vendredi soir : prends 15 min pour préparer ta journée du lendemain.

Anticipe ce que tu peux proposer en plus : un soin, un produit, une prestation.

Sois stratégique, pas juste réactif.

Si tu as Idélia, tu as accès à **HairBot** :

un **outil pour créer tes posts** réseaux sociaux en 5 minutes chrono, avec les bons mots, les bons hashtags — sans y passer des heures.

Mais même sans HairBot, **publie régulièrement.**

Ce n'est pas la perfection qui compte, c'est la constance.

👉 Une bonne organisation, ce n'est pas une charge.

C'est ce qui te libère.



Le luxe ultime pour un coiffeur : le temps
Quand tu sors (un peu) du fauteuil :

- Tu prends de meilleures décisions
- Tu retrouves du plaisir à manager, créer, anticiper
- Tu prépares l'avenir de ton salon

Parce que si tout repose sur toi aujourd'hui... que se passe-t-il si tu tombes malade ? Si tu veux partir 3 jours ? Si tu veux ouvrir un 2e salon ?

Ta réussite ne devrait pas être fragile.

Elle devrait tenir debout sans que tu sois toujours au fauteuil.



À retenir

Sortir du fauteuil, ce n'est pas fuir ton métier.

C'est apprendre à le faire durer, à le faire évoluer, à en **reprendre le contrôle.**

Tu n'es pas qu'un exécutant. **Tu es un créateur de valeur. Un pilote. Un dirigeant.**

Et ça commence en déléguant intelligemment ce qui te freine.

Chapitre 3

Structure ton organisation avec les bons outils

Être désorganisé, ce n'est pas une fatalité. C'est un manque de méthode.

Tu cours partout ? Tu fais mille choses à la fois sans avancer ? Tu oublies des rendez-vous, des commandes ou un post Insta ? Tu n'es pas seul.

Mais la bonne nouvelle, c'est que tu n'as pas besoin de plus de discipline. Seulement d'un cadre simple et adapté. Aujourd'hui, **il existe des outils gratuits**, intuitifs et puissants pour t'aider à retrouver clarté, efficacité et sérénité. Pas pour te transformer en robot. Mais pour reprendre la main, et respirer.

Tu diriges ton salon... ou tu le subis ?

Un salon, c'est une entreprise. Il faut **fixer des priorités**, coordonner une équipe, **suivre des objectifs**. Mais ça, on ne l'apprend pas à l'école ni au CFA.

Alors on improvise : des post-its, des messages à la volée, une gestion au jour le jour. Résultat : désordre, fatigue, perte de contrôle.



1. Trello – Mon cerveau de secours pour ne plus rien oublier

Trello, c'est gratuit, visuel, simple, et dispo sur ordi ou téléphone.

Mais surtout : c'est devenu mon allié pour ne plus **rien oublier**.

Quand tu gères un salon, les idées arrivent n'importe quand :

- à 3h du matin,
- entre deux clientes,
- le dimanche après-midi...

Avant, je les notais sur des post-it (que je perdais), ou je comptais sur ma mémoire (et **j'oubliais**).

Depuis que j'utilise Trello : je note tout, tout de suite. Et je structure pour passer à l'action.

Ma méthode express :

✓ 1 colonne "Entrant"

Tu y notes tout ce qui te passe par la tête. Le but ? Vider ton cerveau pour mieux avancer.

✓ 4 colonnes de tri

- Urgent & important → à faire vite
- Important mais pas urgent → à planifier
- Urgent mais pas important → à déléguer
- Ni urgent ni important → à oublier

✓ 1 colonne "Suivi"

Tu y mets tes tâches récurrentes : stocks, plannings, rappels, réseaux sociaux...

Tu ajoutes une date, Trello te rappelle tout au bon moment. Et tu peux même partager le tableau avec ton équipe.

Résultat : tu restes clair, concentré, et plus rien ne t'échappe.

2. Slack – Une vraie centrale de communication d'équipe (gratuite aussi)

Trello, c'est pour t'organiser.

Slack, c'est pour communiquer clairement avec ton équipe, sans tout mélanger avec ta vie perso.

Slack est gratuit, et tu peux créer autant de canaux que tu veux.

Voici comment je l'utilise dans mes salons :

Un canal par salon → pour les infos du quotidien, la vie du salon (si tu as plusieurs salons)

Un canal pour les managers → **on y parle objectifs**, chiffres, actions à mener (si tu as plusieurs salons)

Un canal “annonces importantes” → uniquement pour les décisions stratégiques (pas de discussions ici, ça reste clair)

💬 Un canal “détente / discussion” → pour que l'équipe échange, partage des idées, des photos, des anecdotes du quotidien

Et une chose que je fais tous les mois :

La lettre du mois

J'écris un message pour toute l'équipe, où je partage :

- Ce qu'on a accompli ensemble le mois précédent
- Les objectifs du mois qui arrive
- **Des points positifs (pour féliciter)**
- Et un ou deux points d'attention pour qu'on s'améliore

C'est simple, ça crée du lien, et ça donne une direction claire à tout le monde.



À retenir

Tu ne peux pas tout retenir. Tu ne peux pas tout faire. Mais **tu peux tout organiser**. Avec des outils gratuits comme Trello et Slack, tu **libères ton cerveau**, tu clarifies ton quotidien, tu gagnes en fluidité.

Ce n'est pas du digital pour faire joli : **c'est du bon sens**.



Chapitre 4 – Fais de ton salon une expérience (pas juste un lieu)

Une coupe réussie, c'est bien. Une expérience mémorable, c'est mieux.

Aujourd'hui, les clientes ne viennent plus juste pour "se faire coiffer". Elles viennent pour vivre un moment unique. Elles veulent être accueillies, écoutées, surprises, rassurées. Elles veulent repartir transformées – pas seulement au niveau du look, mais de l'émotion.

Et si ton salon devenait ce lieu-là ?
Celui où chaque visite devient une parenthèse, une respiration, une expérience unique ?
Créer une expérience, ce n'est pas plus cher. Ce n'est pas plus long. C'est juste plus intentionnel.

Les 5 piliers d'une expérience salon que ta cliente n'oubliera jamais

1. L'ambiance : ta déco parle avant toi

Pas besoin d'un gros budget, mais d'une intention claire.

Couleurs, lumière, musique, odeur : tout doit raconter ton univers.

Un parfum d'ambiance signature suffit à marquer les esprits.

2. L'accueil : C'est les 30 premières secondes qui comptent.

Un sourire sincère, un prénom retenu, une question ouverte.

Ne dis jamais "comme d'habitude". Chaque rendez-vous est unique.

3. Le diagnostic : ton moment d'expertise

C'est là que tu te distingues. Avec une vraie consultation, un Book visuel, et Idélia pour structurer ton conseil.

Fais visualiser les propositions : ça rassure et ça convainc.



4. Le petit plus qui fait la différence

Un massage, une boisson, un mot bienveillant : les détails font le bouche-à-oreille.

💬 "J'y retourne juste pour le chocolat avec le café... et leur écoute !"

5. Le suivi : la touche finale oubliée par 90 % des salons

Un merci, un conseil, une demande d'avis : simple, rapide, mais hyper impactant.

👉 Tu prolonges la relation au-delà du fauteuil.



À retenir

Ton salon, ce n'est pas juste un lieu où on coupe des cheveux.

C'est un univers, une signature, une énergie. Et c'est ça que les clientes retiennent, partagent, recommandent.

Chapitre 5 – Optimise tes dépenses et négocie avec intelligence

Faire du chiffre, c'est bien. Ce qui compte vraiment, c'est ce que tu arrives à garder à la fin du mois.

Ce qui fait la différence, c'est de vendre mieux : avec plus de marge, plus d'impact, et en maîtrisant ses dépenses. C'est ce combo qui fait gagner pour de vrai.

Optimiser c'est **savoir où va ton argent**... et exiger un vrai retour.

Étape 1 : Reprends la main sur tes charges fixes

Tu dois connaître tes chiffres par cœur :

- Combien tu dépenses chaque mois en produits, fournitures, abonnements ?
- Quelles dépenses sont vraiment utiles à ton activité ? Lesquelles sont là par habitude ?

💡 Astuce : prends 1h, ouvre tes derniers relevés de comptes et note poste par poste. Tu seras surpris de ce qui peut être ajusté (et rapidement).

Étape 2 : Ose dire non à tes fournisseurs !

Tu es client, pas dépendant. Et un bon fournisseur, c'est celui qui travaille AVEC toi, pas juste pour placer sa marque.

Voici ce que je fais systématiquement :

- Je fais venir mes fournisseurs une fois par mois, 30 minutes un matin. Ils présentent leurs nouveautés devant moi et mon équipe, répondent aux questions de mes collaboratrices, et en profitent pour revoir mes étagères. Résultat : tout est bien mis en valeur, et ça stimule l'équipe à proposer plus facilement. C'est gagnant-gagnant.
- Quand un fournisseur me propose une nouvelle gamme à tester, je saute souvent sur l'occasion pour lui demander de **reprendre les produits invendus** qui dorment dans mes placards. La plupart ont un budget de reprise – ils ne te le diront pas d'eux-mêmes, mais il existe. Il suffit de le demander. Et crois-moi, tu peux faire ça sans jamais hausser le ton : juste poser la bonne question, au bon moment, tout se négocie 😊
- Je privilégie ceux qui proposent du service + de la flexibilité + du conseil, pas seulement des produits.

Étape 3 : Stoppe les dépenses invisibles qui plombent ton mois

Ces petites lignes qui passent inaperçues mais qui, à la fin, te coûtent un salaire :

- Abonnement à un logiciel que tu n'utilises plus
- **Produits qui dorment** dans les tiroirs
- Réassorts automatiques mal ajustés

Fais le tri. **Récupère du cash**. Et réinvestis intelligemment : dans ton équipe, ta communication, ou ton expérience client.

Étape 4 : Analyse chaque dépense, chaque année – et renégocie tout

Une fois par an au moment du bilan, je prends une demi-journée pour passer au crible toutes mes dépenses : comptabilité, électricité, eau, banque, logiciels, loyer, abonnements... Rien n'échappe à ma revue.

Pour chaque poste, je me pose cette question simple : est-ce que je peux renégocier ?

Et la réponse est souvent oui :

- Cette année, j'ai changé de comptable. Résultat : **2000€ d'économies par salon**, soit 6000€ à l'échelle de mes trois salons.
- J'ai renégocié mes contrats d'électricité après avoir comparé plusieurs offres. Résultat : une baisse significative sur mes factures.
- En analysant mon bilan, j'ai repéré de nouveaux frais bancaires apparus sans qu'on me prévienne. J'ai pris rendez-vous avec ma banque, j'ai négocié, et ils ont été supprimés.

👉 **Même ton loyer peut être négocié**, surtout si tu es un bon locataire depuis plusieurs années. Si tu ne poses pas la question, tu n'auras pas la réponse... alors pose-la !

Le message est simple : tout est négociable, à condition de t'y intéresser.



À retenir

Ce que tu ne contrôles pas finit toujours par te contrôler.

Si tu veux faire décoller ton salon sans t'épuiser, **commence par comprendre où passe ton argent**.

Moins de gaspillage, c'est plus de sérénité. Et plus de marge pour investir là où ça compte vraiment.

Chapitre 6

Vends sans vendre : maîtrise l'art du conseil sur-mesure. Ne propose pas, conseille. Tes ventes suivront.

Vendre, ce n'est pas pousser un produit à sa cliente.

C'est comprendre, écouter, orienter avec justesse.

Quand tu expliques à ta cliente pourquoi cette frange adoucit son visage, ou comment ce soin prolonge l'éclat de sa couleur, tu ne vends plus.

Tu conseilles. Et elle achète, naturellement.

Parce qu'elle se sent comprise. Parce que ça a du sens.

Et c'est là que tout change : le panier moyen grimpe, la fidélité aussi.

1. Commence toujours par un vrai diagnostic personnalisé

Un bon conseil commence toujours par une vraie écoute et une lecture attentive du visage.

Pour faire une bonne proposition coupe, couleur, etc., il faut connaître :

- la forme du visage
- la nature du cheveu
- les habitudes beauté
- les envies du moment

Quand tu poses les bonnes questions, quand tu expliques simplement pourquoi cette frange, ce gloss ou ce soin est fait pour elle... tu ne vends plus, tu guides !

Dans les salons qui utilisent Idélia, une cliente venue pour une simple coupe repart très souvent avec une couleur, une patine, un soin ou un effet lumière.

Pourquoi ? Parce qu'elle comprend. Elle visualise. Elle se projette.

Et c'est là que l'expérience devient unique et que ta fiche moyenne explose...

2. Propose une vraie consultation shampoing (et booste tes ventes sans forcer)

Trop souvent, le shampoing est vu comme un simple geste technique. Mais chez nous, c'est un moment stratégique qu'on transforme en véritable opportunité de conseil et de vente.

Voici comment on procède : dès qu'une cliente vient se faire coiffer, **avant le passage au bac**, on lui propose une consultation shampoing.

☞ Cette consultation peut être réalisée de deux façons :

- soit par le coiffeur lui-même, à l'oral, avec une trame simple et professionnelle
- Dans nos salons on utilise la consultation shampoing d'**Idélia**, qui guide le coiffeur via une tablette avec les bonnes questions à poser

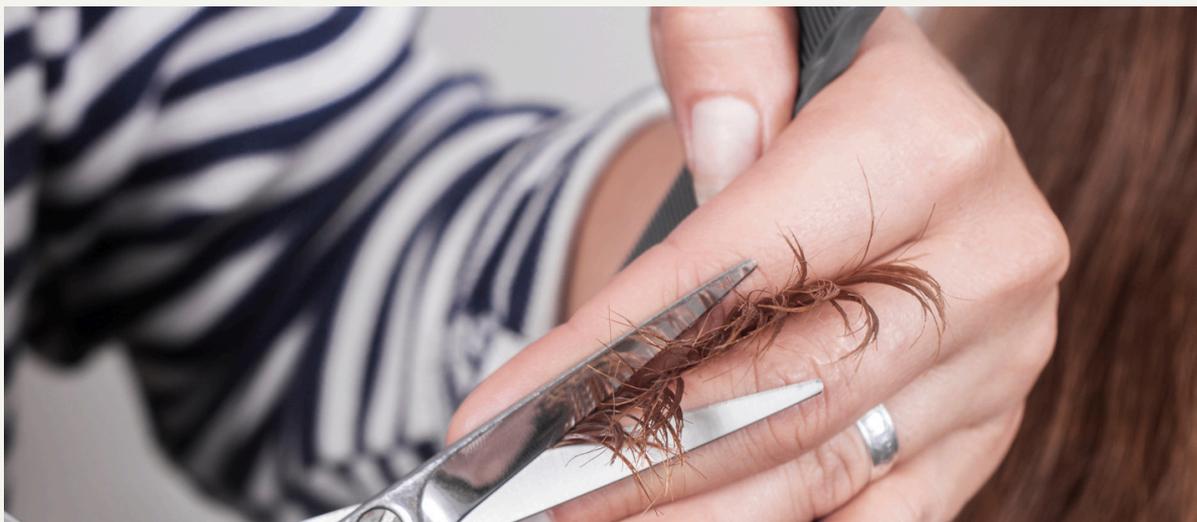
L'objectif est clair : **comprendre les besoins** de la cliente (cuir chevelu, longueurs, habitudes maison), et lui recommander les produits et les gestes adaptés. **L'IA va ensuite suggérer** des shampoings, soins, et autres produits en cohérence avec le profil et les attentes de la cliente.

Et ça change tout. Parce qu'au lieu d'un simple shampoing, la cliente reçoit un diagnostic, un conseil, une explication claire. Elle comprend ce qu'on utilise, pourquoi, et ce qu'elle peut reproduire chez elle.

“Aujourd'hui je vais utiliser ce shampoing spécifique parce qu'il va purifier ton cuir chevelu tout en gardant de la brillance sur les longueurs. Et si tu veux, je peux te montrer comment l'utiliser à la maison.”

☞ Résultat : la cliente adhère naturellement, et repart avec le bon produit, choisi pour elle, sans pression commerciale.

Ce moment, bien mené, permet de vendre plus de produits, mais aussi de renforcer ta posture de conseiller. Et c'est ça, la vraie fidélisation.



3. Forme ton équipe à oser conseiller (et oublie la peur de vendre)

Beaucoup de coiffeurs n'osent pas proposer un soin ou une couleur. Par peur de "forcer", de "déranger", de "trop vendre".

Il faut leur rappeler une chose essentielle : ils ne vendent pas, ils accompagnent. Leur rôle, c'est de **proposer la meilleure expérience** possible — pas de deviner le budget de la cliente.

Dans les salons bien formés, on comprend que :

- la cliente attend qu'on la prenne en charge
- **proposer un service, c'est valoriser son image**
- ne rien dire "par prudence", c'est passer à côté d'un vrai conseil

💡 Astuce : organise de courtes formations internes, avec mises en situation, phrases clés et retours d'expérience.

👉 Une équipe confiante et alignée conseille naturellement. Parce qu'elle croit en ce qu'elle propose.

4. Intègre les produits et services complémentaires dans le parcours

Ne "rajoute" pas un produit à la fin. Intègre-le dès le début, dans ton diagnostic et ton devis.

Dans nos salons, nos coiffeuses expliquent que 70 % du résultat vient du travail au salon... mais que les 30 % restants, c'est la cliente qui les entretient à la maison.

👉 Exemple : "Je peux te faire une super couleur, mais si tu l'entretiens avec un shampoing de grande surface, elle tiendra moitié moins longtemps."

Idem pour un soin au bac, un gloss, une couleur...

Quand tu expliques le pourquoi, tu responsabilises.

Et la cliente adhère — sans avoir l'impression qu'on lui vend quoi que ce soit.

À retenir

Un **bon conseil** crée plus de ventes qu'un bon discours.

Sois dans l'écoute, la pédagogie, l'intention. Pas dans la pression.

Et n'oublie jamais : ta cliente veut se sentir comprise. Si tu y arrives, **elle achètera d'elle-même.**

Chapitre 7

Crée un parcours client qui fidélise naturellement
La fidélité ne se demande pas. Elle se construit, pas à pas.

Tu veux que ta cliente revienne ? Tu veux qu'elle parle de toi autour d'elle ? Alors **offre-lui** plus qu'une coupe : offre-lui **une vraie expérience**, avec un parcours fluide, pensé de A à Z. Fidéliser, ce n'est pas juste "faire du bon travail". C'est **créer un lien émotionnel**, une mémoire positive, une régularité. Et pour ça, chaque étape compte.

1. Dès la prise de rendez-vous : commence à soigner la relation.

Ton parcours client commence avant même qu'elle ne passe la porte. Est-ce que la prise de rendez-vous est facile ? Est-ce qu'elle reçoit un message de confirmation sympa, clair, professionnel ?

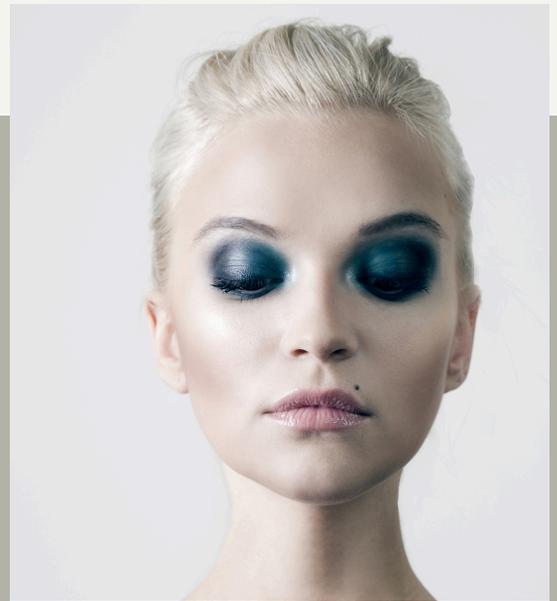
💡 Conseil : utilise des outils comme Planity, Flexy ou Kiute pour automatiser tout ça.



2. Le jour J : rends chaque étape fluide, claire et attentionnée
De l'accueil à l'installation, du diagnostic à la prise en charge au bac, chaque moment doit être pensé comme un petit rituel.

👉 On accueille par le prénom. On reformule les attentes. On propose, on explique. **Pas de “on fait comme d’habitude”, jamais.**

Le passage au bac, le moment du conseil, le coiffage... tout peut être optimisé pour que la cliente se sente importante, unique, valorisée.



3. Après le rendez-vous : prolonge la relation avec intelligence
C'est là que 90 % des salons s'arrêtent... et que **les meilleurs continuent.** Après la visite, tu peux encore marquer des points :

- en envoyant un message de remerciement
- en **demandant un avis Google** (Idélia peut le faire pour toi automatiquement)
- en proposant un rappel dans 6 à 8 semaines avec un lien de prise de rendez-vous rapide

💡 Astuce : utilise ton logiciel pour noter un point personnel que tu pourras ressortir à la prochaine visite. Elle verra que tu as vraiment fait attention à elle.



4. Utilise les outils Idélia pour créer une expérience unique et marquante

Le Book Coiffure Intelligent et la Consultation Morpho-Conseil servent à t'aider à créer **une expérience personnalisée, immersive, émotionnelle.**

Grâce à une galerie visuelle interactive et un diagnostic morpho précis, la cliente se projette, comprend, et s'engage dans le processus. Ce n'est pas juste un choix de coupe ou de couleur — **c'est un vrai moment de conseil qui la valorise.**

Résultat : la cliente ne vit pas un simple rendez-vous coiffure. Elle vit un accompagnement sur-mesure, pensé pour elle !

C'est ce souvenir qui la fera revenir — et qui la poussera à nous recommander à ses proches.



À retenir

Ce n'est pas la carte de fidélité qui **fait revenir ta cliente.**

C'est ce qu'elle a ressenti à chaque étape, du bonjour jusqu'à son reflet final dans le miroir.

Un parcours client travaillé avec intention, fluidité et attention devient **ta meilleure stratégie de fidélisation.**



Chapitre 8 – Forme-toi et fais monter ton équipe en compétences

Un salon qui progresse, c'est un salon qui apprend. En continu.

1. Montre l'exemple : Forme-toi

régulièrement, pas seulement sur la technique, mais aussi sur :

- la relation client
- le conseil visagiste
- l'expérience client
- le leadership et la communication interne

Chaque fois que tu apprends quelque chose de nouveau, **tu nourris ton équipe** — et tu inspires une dynamique de progression.

Astuce : une formation courte par trimestre peut déjà transformer ta posture et booster ton impact en salon.

Si tu veux que ton activité évolue, tu dois évoluer toi aussi. Et surtout, **faire évoluer ton équipe** avec toi. Tu peux avoir les meilleurs produits, la plus belle déco, la technologie la plus avancée... mais si ton équipe stagne, c'est **ton salon qui stagne.**

2. Choisissez des formations utiles,

concrètes et engageantes

Il ne suffit pas d'envoyer une coiffeuse en formation couleur une fois par an. Il faut créer une vraie culture de **montée en**

compétences, avec :

- des objectifs clairs ("on veut mieux vendre les soins", "on veut oser plus de transformations")
- des formats adaptés (coaching, démo, visio, e-learning...)
- **des moments de partage** en équipe après chaque formation

🗨 Le bon plan à connaître : grâce à l'OPCO EP — auquel tu cotises déjà sans même t'en rendre compte — tu peux accéder à une grande variété de formations financées, très souvent à 100 %. Il suffit de te rapprocher des centres de formation proches de ton salon pour connaître les offres disponibles et les démarches à suivre.

3. Intègre les outils Idélia comme supports pédagogiques

Idélia ne sert pas qu'à conseiller la cliente. C'est aussi un outil de formation concret pour ton équipe.

Le Book Coiffure aide à argumenter visuellement.

La Consultation Morpho-Conseil structure le diagnostic.

La Consultation Shampoing ancre le conseil dans la routine beauté.

Tu peux t'en servir pour :

- commenter un visuel
- simuler une consultation
- pratiquer l'argumentaire en équipe

En bonus, chaque salon abonné

accède à **une plateforme de formation vidéo** : posture pro, vente naturelle, conseil client, management...

L'objectif : une équipe confiante, alignée, et à l'aise pour conseiller sans jamais forcer.



4. Célèbre les progrès et les initiatives

Former, c'est bien. Mais **reconnaître les efforts**, c'est mieux. Quand une collaboratrice applique une nouvelle technique, propose une couleur, fait progresser sa fiche moyenne, mets-le en lumière.

“Bravo pour ton suivi client ce mois-ci, tu as eu 4 avis Google à ton nom.” “Tu as proposé 8 soins cette semaine, c'est super !”

👉 La reconnaissance, c'est le carburant de l'engagement. Et une équipe engagée, c'est une équipe qui fait rayonner ton salon.



À retenir

Former son équipe, ce n'est pas une charge. C'est un investissement.

C'est ce qui fait la différence entre **un salon qui tourne**... et un salon qui grandit.

Une équipe bien formée, c'est ton meilleur atout pour fidéliser, vendre mieux, et durer dans le temps.

Chapitre 9

Maîtrise ta présence en ligne et ton image de marque. Ton salon existe aussi sur Google, Instagram et partout sur le Web

1. Soigne ton image Google et tes avis clients

La majorité des clientes regardent les avis Google avant de prendre rendez-vous. C'est ta **preuve sociale numéro 1**.

💡 Astuce : utilise l'outil **d'avis automatisé d'Idélia**. Après chaque rendez-vous, la cliente reçoit un mail avec le lien direct vers ta fiche Google. Résultat ? Plus d'avis, plus souvent, et en lien avec ton concept.

Et pense à répondre à chaque avis — même court — pour montrer que tu es présent. Et en cas d'avis négatif, ne le prend jamais personnellement. Appelle la cliente si possible, propose un échange, écoute ses ressentis. Parfois, un simple appel suffit à désamorcer une frustration et à transformer un mauvais avis... en opportunité de fidélisation. Montre que tu es prêt à corriger, à progresser, à comprendre. Ta réputation en sortira renforcée et **9 fois sur 10 elle modifiera son avis négatif par un positif**.

Aujourd'hui, une cliente va d'abord te chercher sur internet avant même de pousser ta porte. Elle regarde les avis, les photos, ton style.

👉 Ce que tu montres en ligne devient aussi important que ce que tu proposes en salon.

Et bonne nouvelle : tu n'as pas besoin d'être community manager. Tu as juste besoin d'être cohérent, régulier et sincère.

2. Harmonise ton identité visuelle (en ligne et en salon)

Ce que la cliente voit en ligne doit refléter ce qu'elle vit en salon. Même univers, même ton, même énergie.

- Utilise toujours les mêmes couleurs et polices sur tes visuels
- Prends le temps de faire des photos en lumière naturelle, même avec ton téléphone
- Privilégie les visuels clients (avec leur accord) aux images trop "catalogue"

Ton compte Instagram devient ainsi une vitrine vivante.



3. Crée du contenu simple et régulier (sans te prendre la tête)

Pas besoin de publier tous les jours. Mais 2 à 3 fois par semaine, tu peux montrer :

- une transformation coiffure avant/après
- une ambiance dans le salon
- un conseil rapide (soin, couleur, coiffage, etc.)
- un moment d'équipe ou un avis client sympa

💡 Gagne du temps avec HairBot, l'assistant IA d'Idélia : il te génère des posts, avec les bons #, saisis 3 infos et magie ton post est prêt et optimisé pour Insta, copie, colle et c'est tout.



4. Utilise tes réseaux pour prolonger l'expérience client

Quand tu postes une cliente sur Instagram (avec son accord), tague-la. Elle repartagera peut-être, et ses contacts verront ton travail.

👉 Tu peux aussi créer des stories "conseils", "produits du mois", ou "avant/après" pour donner envie à tes abonnés de venir découvrir ça en vrai.

Et surtout : sois vrai. Montre ton style, ta vision, ton énergie. Ce n'est pas la perfection qui attire, c'est l'authenticité.



À retenir

Ton image de marque, ce n'est pas juste ton logo. C'est ce que les gens disent de toi quand tu n'es pas là.

En maîtrisant ton image en ligne, **tu attires les bonnes clientes**, tu construis une réputation solide, et tu restes visible là où tout se passe : sur leur écran

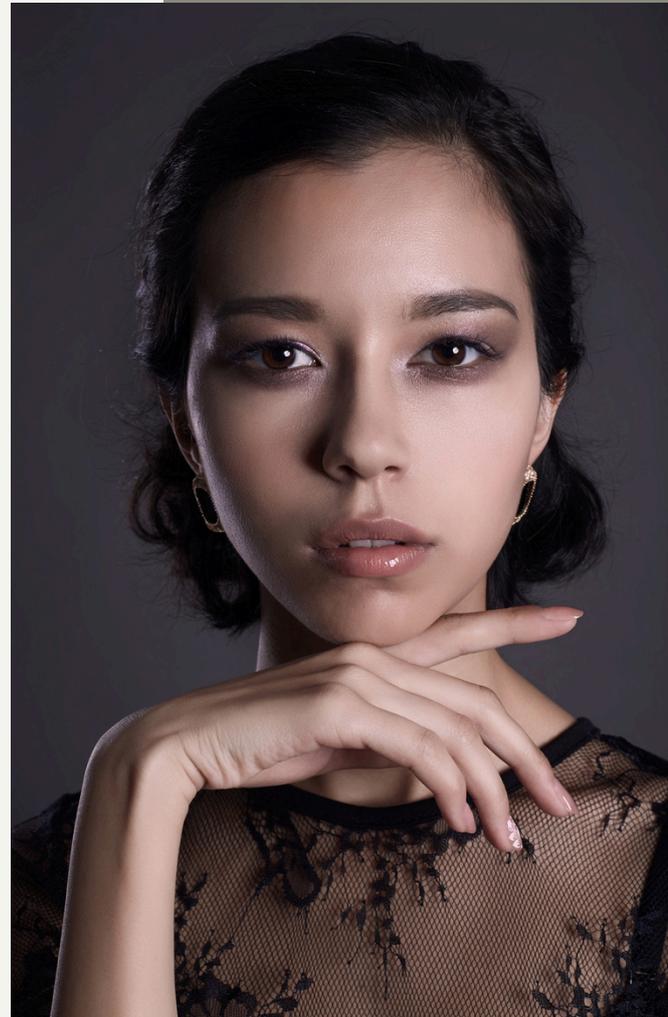
Chapitre 10

Mesure, analyse, ajuste : deviens le pilote de ton salon

Ce que tu ne suis pas... tu ne peux pas l'améliorer.

Trop de coiffeurs avancent "au feeling". Mais **gérer un salon, ce n'est pas de l'intuition** : c'est une question de chiffres, d'observation, de pilotage, de volonté.

Tu n'as pas besoin d'un logiciel complexe. Tu as besoin d'un **minimum d'indicateurs clés** à suivre régulièrement — pour savoir ce qui marche, ce qui bloque, et ce qu'il faut ajuster.



1. Suis quelques indicateurs simples chaque jour/semaine

Moi, par exemple, je consulte tous les jours le chiffre d'affaires services et ventes, et une fois par semaine, je fais un point sur la fiche moyenne.

Chaque soir, je remplis un tableau sur Google Sheet. Puis, je programme un message automatique via Slack pour que ce tableau soit envoyé le lendemain matin à 7h30 à toute l'équipe.

👉 De cette manière, les coiffeurs savent exactement où ils en sont chaque jour. Ils peuvent **se challenger entre eux** — ou individuellement — pour progresser.

Et comme j'ai plusieurs salons, je partage aussi les chiffres pour chacun d'eux. Résultat : les managers se challengent entre eux, et ça crée une saine émulation.

Tu n'as pas besoin de logiciel compliqué : un simple Google Sheet bien tenu suffit.

L'essentiel, c'est d'avoir une vision claire, régulière, et partagée.



2. Mets en place des “moments pilotage” réguliers

Chez nous, on a instauré une mini réunion de 30 à 1h minutes toutes les semaines. Chiffres, retours d'expérience, focus sur un objectif.

👉 C'est un moment clé pour garder l'équipe alignée, fêter les progrès, et ajuster les priorités. ✨

Tu peux aussi faire un point individuel tous les mois avec chaque collaborateur, pour parler objectifs, évolution, motivation, moi j'en profite pour relire avec elles la lettre du mois.

3. Utilise les données pour prendre les bonnes décisions

Les chiffres ne mentent pas. Si ton taux de soins chute, il y a peut-être un problème d'explication à corriger. Si le planning d'un collaborateur reste vide, c'est peut-être une question de relationnel ou de positionnement.

💡 Plus tu regardes tes données avec recul, plus tu deviens lucide, stratégique et serein.

Et si un jour tu veux ouvrir un second salon, tu auras déjà les bases d'un pilotage maîtrisé.



À retenir

Piloter, c'est comprendre, ajuster, **faire grandir**.

Les chiffres sont tes alliés. Avec eux, tu ne subis plus ton salon : tu le diriges, vraiment.

Conclusion

Passe à l'action (et transforme ton salon)

Tu viens de parcourir **10 étapes concrètes**, directement issues du terrain, testées et approuvées dans mes propres salons.

Ce que tu tiens entre les mains, ce n'est pas un simple eBook — c'est **un plan de transformation.**

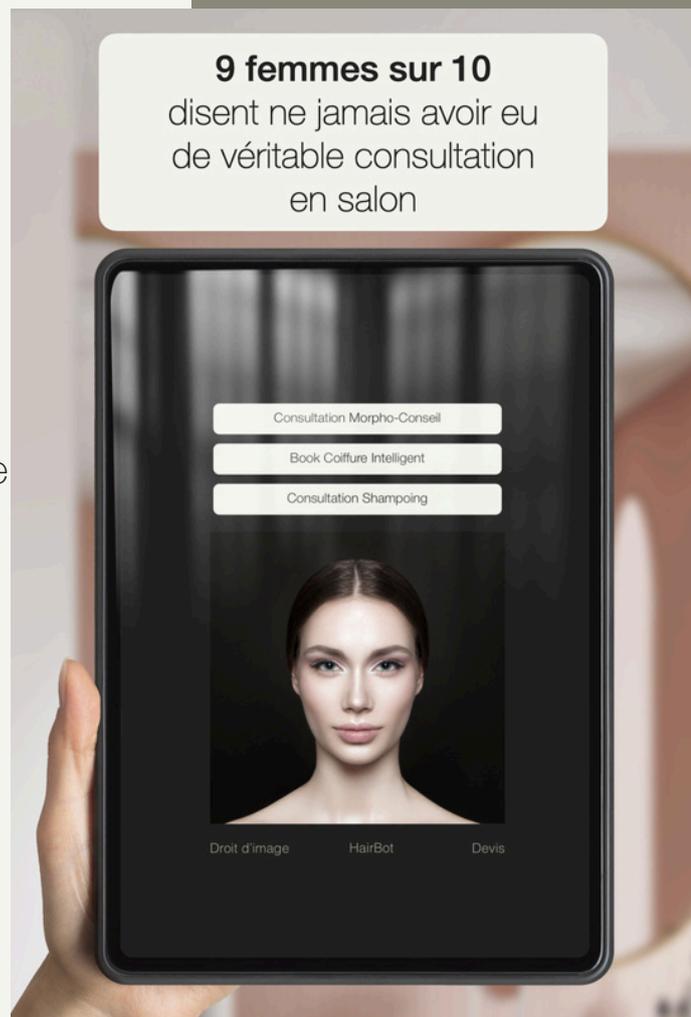
Un plan pour :

- sortir du feeling et entrer dans la stratégie
- offrir une vraie expérience à tes clientes
- remettre ton équipe dans une dynamique positive
- reprendre le pouvoir sur ton temps, ton image et ton chiffre

Mais ce plan ne servira à rien si tu ne fais qu'en rester là. **C'est maintenant que tout commence.**

Commence par une seule action. Une seule. Puis une autre. Et une autre encore.

Et si tu veux aller plus loin, si tu veux être accompagné dans la mise en place des outils, si tu veux intégrer **l'expérience Idélia** dans ton salon, alors je t'invite à passer à l'étape suivante.



Le 1er assistant digital
de consultation client(e)
pour votre salon.

EN SAVOIR PLUS



Teste Idélia sans engagement : tu bénéficies d'un accompagnement personnalisé en visio pendant 1h pour t'aider à bien démarrer, adapter les outils à ton salon, et répondre à toutes tes questions.

👉 Tu accèdes aussi à un groupe exclusif de coiffeurs engagés, pour échanger, progresser, et rester motivé tout au long de ton évolution

Et n'oublie pas : ce métier est magnifique. Mais il mérite d'être exercé avec vision, structure et passion.

À très vite !

Les chiffres sont tes alliés. Avec eux, tu ne subis plus ton salon : tu le diriges, vraiment.

Passe à l'action !