

treatwell

Les nouvelles habitudes du secteur de la coiffure & de la beauté

Le rapport national 2020 du secteur de la coiffure & de la beauté

L'année 2020 n'est pas encore terminée mais elle nous a déjà confrontés à l'un des plus gros challenge que le secteur de la coiffure et de beauté ait rencontré.

L'ensemble du secteur fait face à de nouvelles habitudes. Treatwell veut vous aider à les comprendre et à vous adapter avec succès à ces changements.

Dans ce rapport, vous trouverez toutes les informations clés sur le secteur et les outils digitaux dont vous aurez besoin pour vous aider à développer votre activité, vous connecter avec vos clients et gérer votre salon en toute simplicité. Nous sommes là pour vous.

Nous espérons que ce rapport vous sera utile. Si vous souhaitez en savoir plus sur la façon dont Treatwell peut vous aider à gérer et développer votre activité, demandez une démonstration gratuite avec l'un des membres de notre équipe.

Kei Kaji, PDG Treatwell



treatwell

Chez Treatwell, des millions de rendez-vous coiffure et beauté transitent sur notre plateforme chaque année. Nous avons analysé nos données pour vous apporter des informations sur les changements du secteur post-confinement.

Sommaire

01

Prestations
tendances
post-confinement

02

Modification
du comportement
client

03

Comment un client
sélectionne-t-il
un salon ?

04

Le futur du secteur
de la coiffure et
de la beauté



Prestations tendances post-confinement

Comment le secteur
de la coiffure et de la
beauté a-t-il changé ?

Les prestations les plus réservées cet été :

1. Pose de vernis semi-permanent
2. Maillot intégral
3. Coupe de cheveux & brushing homme et femme
4. Beauté des pieds
5. Teinture des cils et sourcils

En comparant les tendances d'août 2019 avec celles d'août 2020, nous avons constaté une baisse de réservations des soins impliquant une certaine proximité physique comme les soins du visage ou les massages contrairement aux soins prisés l'été comme les beauté des pieds et la teinture des sourcils qui eux ont monté en flèche.

Les prestations dont les réservations ont le plus augmenté

De nouvelles habitudes impliquent de nouvelles priorités. Lorsque les salons de coiffure et de beauté ont rouverts, nous avons constaté une hausse des réservations de soins bien précis (peut-être dans le but de réparer certains désastres "fait-maison"...?)

Coloration végétale femme **4055%+**

Coupe de cheveux homme **1016,5%+**

Coupe femme **733%+**

Mèches sur toute la tête **729,8%+**

Beauté du regard **178%+**



Modification du comportement client

Comment les clients ont
changé leur mode de
réservation pour s'adapter
aux nouvelles habitudes



Les heures de pointes n'existent plus

Nous sommes loin de l'époque des heures de pointes à l'heure du déjeuner. Avant le confinement, l'heure préférée des clients pour réserver un soin était entre midi et 14h (avec 60% des rendez-vous pris sur ce créneau), ce qui n'est désormais plus d'actualité. Les horaires de travail étant devenues plus flexibles et le télétravail encouragé, les créneaux anciennement considérés comme "heures creuses" sont de plus en plus réservés, notamment celui de 10h qui est devenu le plus populaire auprès des clients.



Diminution des paiements en espèce

Nous avons également constaté une augmentation considérable des paiements par carte bancaire et sans contact au détriment des paiements en espèce pour assurer la sécurité de tous. De plus en plus de pays évoquent la possibilité de ne plus accepter les espèces pour ces mêmes raisons.



Réservation à l'avance

Alors que le confinement est levé et que les clients peuvent de nouveau se rendre en salon, beaucoup préfèrent désormais réserver à l'avance plutôt que de patienter en salle d'attente avec d'autres clients. Certains clients ont même réservé jusqu'à 3 mois à l'avance !



Réservations en ligne uniquement

Cette augmentation de réservations implique un grand changement pour le secteur de la coiffure et de la beauté qui traditionnellement comptait sur les clients de passage pour remplir ses salons, en particulier chez les barbiers. Avec la mise en place de mesures plus strictes, les clients ne souhaitent plus patienter les uns collés aux autres en salle d'attente c'est pourquoi de plus en plus de barbiers proposent désormais la réservation en ligne.

40% des hommes souhaitent désormais réserver en ligne





Comment un client sélectionne-t-il un salon ?

Nous leur avons demandé
ce qui compte désormais
le plus pour eux



La localisation

Avec davantage de personnes en télétravail et un usage moins fréquent des transports publics, nous avons constaté une hausse des réservations dans les salons de coiffure et de beauté proches du domicile des clients. Plus de la moitié des clients (53%) ont répondu préférer privilégier les salons proches de leur domicile plutôt que de leur lieu de travail.



Réputation

Les clients veulent s'assurer de faire le bon choix au moment de réserver, c'est pourquoi créer une relation de confiance est la clé. 41% des clients affirment choisir un salon recommandé par leurs amis ou leur famille et consulter ensuite les avis clients. La possibilité de consulter les avis clients est l'une des raisons pour lesquelles ces derniers aiment réserver sur Treatwell.





Hygiène

Suite au confinement, l'hygiène est devenue l'un des sujets les plus importants. Les clients souhaitent s'assurer que les mesures d'hygiène sont respectées dans les salons. En effet, pour 50% des clients, l'hygiène joue un rôle primordial dans leur décision de retourner dans un salon de coiffure et de beauté.



Tarif

Les clients souhaitent toujours connaître le prix des soins à l'avance mais nous avons constaté qu'ils étaient disposés à payer un peu plus cher si le salon respectait et adoptait les mesures d'hygiène nécessaires pour assurer leur sécurité.



Le futur du secteur de la coiffure et de la beauté

4 choses à faire aujourd'hui
pour développer votre
activité avec succès

1

Assurez-vous d'être visible en ligne



De nos jours, le premier réflexe pour trouver une information est de la chercher sur internet c'est pourquoi votre salon doit s'y trouver. Gérez vos réseaux sociaux, créez-vous un site internet, soyez référencé sur Google : vous devez être présent là où les clients cherchent de l'information.

Cela vous offre bien plus que de la visibilité en ligne. Internet est l'endroit parfait pour partager vos meilleurs avis et informer vos clients sur les mesures d'hygiène appliquées dans votre salon. Une relation de confiance sera créée avant même que le client ne réserve chez vous.

2

Renforcez la sécurité dans votre salon

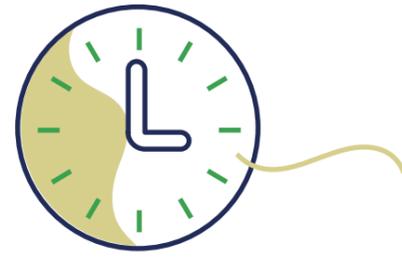


Partagez-le sur tous les canaux de communication. 50% des clients affirment choisir un salon depuis la fin du confinement en fonction des mesures d'hygiène et de sécurité appliquées. Si cela est devenu une priorité pour vos clients, cela doit aussi le devenir pour vous.

Prolongez le temps de nettoyage entre chaque client, assurez-vous que votre équipe respecte les mesures d'hygiène et informez vos clients des mesures appliquées dans votre salon. Faites-les apparaître sur votre page Treatwell ou votre site internet.

3

Envisagez de modifier vos horaires d'ouverture



Les heures de réservations habituelles des clients sont moins prévisibles et les heures de pointes ont changé. Ajoutez à cela le temps de pause entre chaque client pour nettoyer et désinfecter les postes de travail et assurez-vous de ne pas perdre une minute de votre précieux temps pour le consacrer pleinement à vos clients.

Envisagez l'option de prolonger ou modifier vos horaires d'ouverture pour obtenir des résultats positifs.

4

Contrôlez vos tarifs



Faites une étude de marché. Les clients sont certes disposés à payer leurs soins plus chers mais vous devez vous assurer de répondre à leurs attentes. Si le prix est trop élevé ils risquent de ne pas être intéressés, si le prix est trop bas, de se méfier.

Comparez vos tarifs avec ceux de vos concurrents, confrères ou parlez-en directement avec vos clients. Il suffit simplement de trouver le juste milieu.

Conseil d'expert : Si vous êtes partenaire Treatwell, contactez-nous et nous vous aiderons à trouver les tarifs les plus adaptés à votre quartier.

Travaillez en beauté avec Treatwell

Notre objectif est de transformer la façon dont les professionnels de la beauté se connectent avec leurs clients. C'est pourquoi nous travaillons chaque jour pour fournir tous les outils digitaux, marketing et conseils d'expert à nos salons partenaires pour les aider à gérer et développer leur activité.

Ce rapport fournit une vision globale des nouvelles habitudes du secteur de la coiffure et de la beauté en France.

Si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur le secteur de la coiffure et la beauté ou si vous souhaitez nous rejoindre, contactez-nous.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur treatwell.fr/partenaire