

# trechtwell



## De retour, plus fort : votre guide pour la réouverture

Un guide pour vous aider lors de la réouverture de votre salon

# Contenu

Introduction	03
Vos disponibilités	04
Vos prestations	05
Vos tarifs	06
Communication	07
Réservation en ligne	08
Chiffres clés	09

Chers salons de coiffure et instituts de beauté,

Comme lors du premier confinement nombreux parmi vous ont dû jongler entre les devoirs des enfants, prendre soin de leurs proches et gérer des démarches administratives complexes.

Quelle que soit votre situation, comme nous approchons de la réouverture, nous souhaitons vous apporter notre soutien et vous aider à adopter la meilleure stratégie pour remettre votre activité à flot.

Nous avons constitué un guide pratique regroupant nos études clients, les données de nos experts ainsi que les conseils de certains de nos salons partenaires.





## Vos disponibilités

Après de longues semaines sans aucun salon de coiffure, institut de beauté ouverts ni aucun professionnel pouvant se déplacer au domicile des clients, la demande va être très grande. Surtout aux alentours des fêtes de fin d'année. Voici nos conseils :

### 1. Adaptez vos horaires selon vos prestations

Si vous proposez des prestations de coloration avec de longs temps de pose, il peut être intéressant d'ouvrir les dimanches. De même, si vous proposez des prestations de beauté rapides, il serait judicieux de fermer une heure plus tard jusqu'au couvre-feu (20h). Si votre clientèle travaille tous les jours et mène une vie de famille bien remplie le soir et le weekend, vous pouvez leur proposer des rendez-vous plus tôt le matin. Pensez également à votre organisation générale pour réguler le nombre de personnes dans votre salon.

### 2. Prenez en compte l'avis de votre équipe

Ils accepteront peut-être d'être plus flexibles, de travailler un jour de plus ou bien de se relayer entre eux.

### 3. Proposez des prestations rapides pour optimiser vos créneaux

Mathieu, gérant d'un salon de coiffure nous a donné un excellent conseil : "Pensez à mettre en avant toutes les prestations rapides ou dites de "retouche" pour accueillir le maximum de clients dans votre salon les premières semaines suivant la réouverture, tout en respectant les directives gouvernementales. En effet, les clients seront susceptibles d'apprécier ces prestations rapides et efficaces !"

### 4. Informez vos clients de vos nouveaux horaires d'ouverture

Indiquez vos nouveaux horaires à vos clients par e-mail et via les réseaux sociaux pour qu'ils sachent si vous ouvrez plus tôt ou fermez plus tard.



Avec Treatwell vous gérez facilement votre agenda : modifiez vos horaires d'ouverture, le planning de vos équipes, bloquez ou débloquez des créneaux en quelques clics depuis votre ordinateur, tablette ou smartphone.

# Vos prestations

Découvrez les conseils de l'un de nos partenaires sur le fait d'ajouter de nouvelles prestations à sa carte :

## 1. Soyez à l'affût de nouvelles tendances :

"Je suis très à l'écoute du marché et des nouvelles tendances, je récupère aussi de précieuses informations auprès de mes clients. Une fois les soins les plus demandés identifiés, je paramètre des offres qui leur permettent de vite devenir n°1 de mes réservations !"

## 2. Communiquez sur vos nouvelles prestations :

"La première chose à faire est de s'assurer que les clients peuvent réserver vos prestations en ligne (via Treatwell par exemple et via les boutons de réservation sur vos réseaux sociaux et Google). Il est aussi important de les mettre en avant dans votre salon et de vous assurer que vos employés en parlent aux clients."

## 3. Mettez en avant votre travail et épatez vos clients

Les clients souhaitent parfois se faire une idée de la qualité du travail des employés et de l'ambiance du salon avant de prendre rendez-vous, d'où l'importance des photos. Sur Treatwell vous pouvez télécharger les photos de vos réalisations et mettre en avant votre talent en quelques clics. Vos clients peuvent alors voir la qualité de votre travail. C'est une façon simple et efficace de promouvoir les prestations dont vous êtes le plus fier et d'attirer de nouveaux clients !

## 4. Suivez vos résultats :

Si certaines de vos prestations ne sont pas très populaires auprès de vos clients ou ne sont pas suffisamment rentables, il serait peut-être préférable pour vous de vous consacrer sur vos soins phares.



Avec Treatwell vos clients peuvent réserver vos prestations en ligne à tout moment. Vous pouvez ajouter ou retirer des prestations, apporter des descriptions et télécharger des photos de vos réalisations. Nos consultants peuvent également vous indiquer la meilleure tarification à appliquer selon votre quartier ou les soins les plus en vogue.



# Vos tarifs

Nous avons mené une étude auprès des clients pour récolter leurs avis sur leurs habitudes de consommation de la beauté suite au COVID-19. Voici donc nos conseils suite à leurs retours :

## 1. Évaluez vos tarifs de manière objective

Est-ce un bon rapport qualité/prix ? Ne bradez pas vos prestations en tentant d'être le moins cher du quartier. En revanche si vous êtes le plus cher, demandez-vous pourquoi et assurez-vous que les clients le comprennent.

## 2. Ne bradez pas les créneaux en heure de pointe

Si le samedi est votre journée la plus demandée, n'appliquez pas de réduction. En revanche, si vous avez du mal à remplir vos créneaux en début de semaine vous pouvez proposer des offres sur vos heures les plus calmes ou des offres de dernières minutes pour remplir vos créneaux.



Les consultants Treatwell sont là pour vous aider à faire le point sur vos tarifs et optimiser votre agenda. Treatwell Connect, notre outil de gestion tout-en-un vous permet de modifier vous-même vos tarifs, de paramétrer des offres sur vos heures creuses ou de dernières minutes à votre convenance.



# Communication

Faites savoir à vos clients que votre salon est ouvert et que vous appliquez les dernières mesures sanitaires en vigueur et surtout, fêtez votre réouverture !

1. Envoyez un e-mail à vos clients pour leur rappeler que vos portes sont ouvertes et rassurez-les en leur communiquant vos mesures d'hygiène
2. Publiez du contenu sur vos réseaux sociaux pour leur donner envie de venir vous revoir et de se faire chouchouter
3. Ajoutez un bouton de réservation sur votre page Facebook pour transformer vos followers en clients
4. Invitez les clients qui n'ont pas pris rendez-vous depuis quelques temps à revenir dans votre salon



En devenant partenaire Treatwell nous simplifions toutes ces tâches pour vous :

- Nous proposons des modèles d'e-mail prêts à l'emploi et des visuels à partager sur vos réseaux sociaux
- Votre fichier clients est automatiquement mis à jour avec les coordonnées de vos clients et les informations de leurs derniers rendez-vous. Vous pouvez envoyer un e-mail et les contacter en quelques clics tout en respectant la loi RGPD !
- Nous vous installons gratuitement des boutons de réservation sur votre page Facebook, compte Instagram, Messenger et Google my Business

## treatwell Vos nouvelles habitudes

Une nouvelle routine à connaître et à respecter, pour s'assurer de la sécurité de tous. Voici les bons gestes à adopter pour un rendez-vous au salon en toute sécurité.



## Réservation en ligne

Les clients ont passé les dernières semaines sur leurs portables et ordinateurs pour leurs déplacements, conversations et même commandes de nourriture. Ils ont donc pris le pli à la réservation en ligne !

C'est le moment de revoir vos conditions de réservation et d'inviter vos clients à réserver en ligne pour gagner du temps et pouvoir vous consacrer pleinement à votre cœur de métier.

Moins vous passez de temps à répondre aux appels et aux messages, plus vous pourrez le leur consacrer en personne.

Selon l'une de nos partenaires, avant la période de confinement, 80% de ses réservations étaient faites en ligne et ce pourcentage passera à 100% dès la réouverture : en effet ils ont accès à ses disponibilités et peuvent prendre rendez-vous à tout moment, même quand le salon est fermé !



Avec Treatwell vous simplifiez votre quotidien, les réservations s'ajoutent automatiquement sur votre agenda. Vous restez aux commandes et bénéficiez d'une vision complète et en temps réel sur votre ordinateur, tablette ou smartphone.



## Chiffres clés :

treatwell

Découvrez notre rapport national 2020 qui révèle les prestations tendances post-confinement et de nombreux autres chiffres clés sur le secteur de la coiffure et de la beauté.

treatwell

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

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



[Cliquez ici pour le découvrir !](#)

## Votre allié business n°1 pour gérer et développer votre activité

[www.treatwell.fr/partenaire](http://www.treatwell.fr/partenaire)

Nous espérons que ce guide vous aidera à bâtir votre stratégie pour les prochaines semaines et regagner rapidement en trésorerie. Treatwell est là pour vous aider à vous organiser et à piloter votre activité sereinement.

N'hésitez pas à demander une démo gratuite à l'un de nos consultants **en remplissant ce formulaire de contact.**

Nous vous invitons également à rejoindre **notre groupe Facebook "Dans les coulisses de vos salons"**, un lieu d'échange et de partage entre professionnels de la beauté.

L'Équipe Treatwell