



l'Atelier.

**LES 10 ERREURS À NE PAS
COMMETTRE DANS LA
GESTION DE VOTRE SALON
DE COIFFURE**



Être expert(e) en coiffure et passionné(e) ne fait pas obligatoirement de vous un bon gestionnaire de salon !

A QUOI SERT CE GUIDE ?

La gestion d'un salon de coiffure en 2023 peut être extrêmement **difficile**, surtout dans un marché où **la concurrence est féroce**. Les propriétaires de salons doivent non seulement s'occuper des opérations quotidiennes, mais aussi développer des stratégies de marketing efficaces pour attirer **de nouveaux clients** sans compter la gestion du personnel et des stocks.

Dans ce guide **des 10 erreurs à éviter**, nous vous fournirons des conseils pratiques et des stratégies de gestion éprouvées pour vous aider à réussir dans ce marché concurrentiel. Comme nous le faisons avec nos **150 salons adhérents en France**, nous mettrons un point d'honneur sur le développement de **votre rentabilité**, car c'est ce qui fera que vous soyez toujours là dans 5 ans !

l'Atelier.

Notre mission

Développer la rentabilité des
Entrepreneurs de la coiffure

SOMMAIRE

- Ne pas établir de budget clair (Naviguer à l'aveugle sans prévision financière)
- Négliger l'importance de l'informatique
- Oublier d'optimiser le parcours de son client dans son salon
- Négliger la planification et l'organisation de votre salon
- Mettre de côté la satisfaction client
- Négliger la formation du personnel, vos coiffeurs et coiffeuses
- Négliger la qualité et la maîtrise des produits et des services que vous utilisez dans votre salon
- Ne pas suivre les dernières tendances
- Ne pas offrir un service client exceptionnel en se dirigeant vers l'excellence
- Ignorer les réseaux sociaux

Erreur numéro 1 : Ne pas établir de budget clair (Naviguer à l'aveugle sans prévision financière)

Un budget clair est **crucial pour la réussite** de toute entreprise, y compris un salon de coiffure. Si vous ne connaissez pas **les coûts** (précis) associés à votre entreprise, vous risquez de gaspiller de l'argent inutilement ou de vous retrouver à court de fonds au moment où vous en avez **le plus besoin**.

Pour éviter cette erreur, il est important d'établir **un budget clair** (qu'on peut appeler également **un prévisionnel**) qui inclut toutes les dépenses associées à la gestion de votre salon, y compris les frais généraux, les salaires du personnel et les coûts de marketing. En suivant votre budget de près, vous pouvez prendre **des décisions financières éclairées** pour garantir **la réussite de votre entreprise**.

Erreur numéro 2 : Négliger l'importance de l'informatique



La gestion d'un salon de coiffure moderne nécessite une prise en compte sérieuse de l'aspect informatique. Cela ne se limite pas seulement à avoir un ordinateur pour la comptabilité, mais englobe une gamme d'outils et de logiciels spécifiques conçus pour améliorer la productivité, l'efficacité et la satisfaction de la clientèle. Voici quelques domaines clés où l'usage de l'informatique peut faire la différence :

1. Analyse et suivi des performances

Sortir des rapports détaillés est essentiel pour comprendre **la construction du chiffre d'affaires**. Les logiciels de gestion spécifiques aux salons de coiffure permettent de suivre en détail toutes les données nécessaires les services les plus populaires, et bien plus encore.

Cette analyse peut orienter **les décisions stratégiques**, telles que les offres spéciales, les promotions ou les changements de tarification.

2. Optimisation du temps et gestion des rendez-vous

L'agenda électronique et **la prise de rendez-vous** en ligne simplifient la vie des clients et de votre personnel. Ils permettent aux clients de réserver facilement des créneaux horaires qui leur conviennent, réduisant ainsi les temps morts et les conflits de planning. Pour le personnel, un agenda électronique peut envoyer des rappels automatiques, **minimisant ainsi les oublis et les retards**. Vous imaginez le nombre d'heures gagnés sur une semaine avec cette automatisation de tâches ?

3. Évitez des erreurs de facturation

La configuration précise des tarifs et des forfaits dans le logiciel de facturation vous permet d'éviter les erreurs qui pourraient causer **des mécontentements clients ou des pertes financières**. Un système de facturation informatisé calcule automatiquement les montants corrects en fonction des services fournis, réduisant ainsi les risques d'erreurs humaines.

4. Suivi simplifié du stock de produits

La gestion du **stock de produits** tels que les shampoings, les colorants et les autres fournitures est essentielle pour assurer la continuité des services. Les logiciels de gestion de salon peuvent vous aider à suivre vos niveaux de stock en temps réel, déclencher des alertes pour les produits à commander, et même vous fournir des analyses sur les produits les plus populaires. Il est également crucial de suivre ce que l'on appelle "**le stock poubelle**."

Vous vous sentez un peu perdu ?
C'est normal, mais nous sommes là pour
vous !

GÉRER VOTRE BUDGET ET VOTRE RENTABILITE C'EST NOTRE VOCATION !



l'Atelier.

100%

Des **150 adhérents**
ont développé leur
rentabilité

42€/H

C'est la **productivité**
horaire moyenne des
adhérents.

La moyenne nationale
est de 29€/h

11%

D'**évolution** moyenne
du **chiffre d'affaires**

Nous accompagnons les dirigeants
des salons de coiffure pour que ces
derniers aient une gestion **rentable** et
puissent **vivre convenablement** de
leur activité !

Nous déterminons votre
potentiel de rentabilité
Gratuitement

Par Ici

Erreur numéro 3 : Oublier d'optimiser le parcours de son client dans son salon

Vous devez, avant toute chose, **établir par écrit un parcours client** dans le détail afin que tous les membres de votre équipe travaillent dans le même sens. Cela amène un cadre, qui est non seulement très apprécié mais également structurant.

- **Le diagnostic** est une étape cruciale qui consiste à évaluer les besoins et les attentes du client avant de commencer la prestation. Cela implique d'examiner la nature des cheveux, le style actuel, les préférences du client et d'identifier les éventuelles contraintes. L'objectif du diagnostic est de bien comprendre les besoins du client afin de lui apporter des éléments qu'il peut ignorer, augmenter votre fiche moyenne tout en respectant les volontés du client.
- **Rendre son client unique** Cela implique d'être attentif à leurs préférences, de les écouter attentivement et de leur offrir un service personnalisé. Faire en sorte que le client se sente valorisé et pris en considération renforce la relation de confiance et contribue à sa fidélisation.
- **Aller au-delà des attentes exprimées par le client.** Cela peut impliquer de proposer des idées ou des conseils sur la coupe, la couleur ou le style qui correspondraient mieux à leur morphologie, leur teint ou leur personnalité.
- **Amener votre client à voyager dans votre univers artistique.** Vous pouvez le faire en présentant des exemples de vos réalisations, en expliquant les tendances actuelles ou en proposant des styles innovants. Créer une expérience immersive pour le client renforce son engagement envers votre salon et contribue à construire une identité de marque forte

Erreur numéro 4 : Négliger la planification et l'organisation de votre salon

Si vous ne planifiez pas correctement vos activités et vos tâches, **vous risquez de vous retrouver débordé** et d'avoir du mal à faire face à toutes les demandes de vos clients.

Afin de ne pas tomber dans ce piège, il vous faut créer **un plan de travail clair et détaillé pour chaque jour**, ainsi que de tenir à jour un calendrier qui inclut les réunions, les rendez-vous avec les clients et les tâches à accomplir. Il est également utile d'utiliser un logiciel de gestion pour vous aider à organiser votre salon et à suivre vos progrès.

Chercher à avoir la meilleure visibilité possible pour vous mais surtout pour votre équipe.

Planifier toutes vos actions/tâches par mois et sur une année afin de ne plus être dans l'urgence. Tout est déjà réfléchi, il ne reste plus qu'à appliquer

Erreur numéro 5 : Mettre de côté la satisfaction client

La **satisfaction de vos clients** est la clé de la réussite de votre salon. Si vous mettez de côté la satisfaction de vos clients, vous risquez de les perdre et de manquer des opportunités pour développer votre entreprise.

De façon à ce que vous ne mettez pas de côté **la satisfaction**, il est important de se concentrer sur la satisfaction de vos clients en établissant un parcours client précis, en écoutant leurs commentaires, en répondant à leurs besoins et en leur fournissant **un service de qualité**.

Vous pouvez utiliser des enquêtes et des sondages pour recueillir des commentaires de vos clients, et incorporer ces commentaires dans votre stratégie pour améliorer votre entreprise.

Erreur numéro 6 : Négliger la formation du personnel, vos coiffeurs et coiffeuses

Le **personnel joue un rôle clé dans la réussite de votre salon**, et la formation de votre personnel est cruciale pour garantir la qualité de votre service. Si vous négligez la formation de votre personnel, **vous risquez de fournir un service inégal** et de décevoir vos clients en restant dans votre zone de confort.

De façon à ce que cela soit évité, il est important d'investir dans la formation régulière de votre personnel, en leur fournissant **des opportunités** pour développer leurs **compétences** et en les encourageant à se tenir informés des dernières tendances et techniques. La formation peut se faire en interne, ou en collaboration avec des professionnels du secteur.

l'Atelier.

Nous proposons des formations pour les équipes mais également pour vous les managers qui souhaitez développer votre salon et augmenter sa rentabilité !

Une prise en charge par l'OPCO est possible, nous sommes certifiés QUALIOPi





Erreur numéro 7 : Négliger la qualité et la maîtrise des produits et des services que vous utilisez dans votre salon

La qualité des produits et des services que vous proposez est **un élément clé de la réussite de votre salon**. Si vous négligez la maîtrise de vos produits et de vos services, vous risquez de **décevoir vos clients et de perdre leur confiance**. De plus, vous pourriez manquer des opportunités de ventes additionnelles. **N'oubliez jamais que le conseil d'un expert permet de fidéliser vos clients !**

De façon à ce que cela soit évité, on vous conseille d'**investir dans des produits de qualité** avec un fournisseur de confiance et ainsi de fournir un service attentif et personnalisé. Vous pouvez surveiller les commentaires de vos clients pour savoir ce qui fonctionne bien et ce qui peut être amélioré, et ajuster votre offre en conséquence.

Erreur numéro 8 : Ne pas suivre les dernières tendances

Vous connaissez très bien le secteur de la coiffure... Ignorer les dernières tendances pourrait entraîner **un déclin de la popularité** de votre salon et une perte de clientèle. Les clients recherchent **des expériences uniques et modernes**, et cela inclut des styles de coiffure qui reflètent les tendances actuelles. Voici les raisons :

1. Répondre aux attentes des clients

Les clients viennent chez vous pour bénéficier des **meilleurs services** possibles. Si votre salon ne propose que des styles et des techniques obsolètes, il est probable que les clients finiront par chercher ailleurs.

2. Créer une expérience unique

En incorporant les nouvelles tendances dans votre salon, vous pouvez offrir à vos clients une expérience unique qu'ils ne trouveront peut-être pas ailleurs. Cela renforce la perception de votre salon en tant qu'endroit innovant et créatif.

3. Maintenir la compétitivité

Les salons qui s'adaptent aux évolutions du secteur montrent qu'ils sont à la pointe de l'innovation, ce qui peut attirer de nouveaux clients et fidéliser ceux existants.

4. Renforcer la créativité de l'équipe

Suivre les tendances pousse votre équipe à **rester créative et à se perfectionner en permanence**. Cela les encourage à explorer de nouvelles techniques, à découvrir de nouveaux produits et à s'adapter aux demandes changeantes des clients.



l'Atelier.

Erreur numéro 9 : Ne pas offrir un service client exceptionnel en se dirigeant vers l'excellence

Au cœur de cette erreur se trouve le risque de négliger **les détails qui font la différence** : des gestes attentionnés, une ambiance chaleureuse, et une personnalisation minutieuse des services. Ces manquements peuvent se faire ressentir par une potentielle **désaffection** des clients, la création d'un **écart** entre les attentes des clients et les services fournis, et la possibilité de **perdre sa place** face à la concurrence.

Le service client exceptionnel ne consiste pas seulement à répondre aux attentes, mais à les dépasser en mettant en avant l'engagement envers l'excellence ! En évitant cette erreur, un salon de coiffure peut établir des liens durables avec sa clientèle, maintenir sa compétitivité et renforcer sa réputation en tant qu'établissement de choix.

La différence réside dans les choses simples qui sont faites parfaitement

Erreur numéro 10 : Ignorer les réseaux sociaux

Les réseaux sociaux sont des outils puissants pour **connecter avec les clients**, promouvoir votre salon et construire votre marque. Si vous ignorez les réseaux sociaux, vous risquez de manquer des opportunités pour atteindre de nouveaux clients et de ne pas bénéficier de la portée de votre marketing en ligne.

Ne passez à côté de ces opportunités en intégrant les réseaux sociaux dans votre stratégie de marketing en ligne. Vous pouvez utiliser des plateformes telles que Facebook, Instagram et TikTok pour partager des images de votre salon, publier des offres spéciales et connecter avec vos clients. Faites exister votre salon en ligne car là se trouve vos clients de demain !

Nos Adhérents

Qui de mieux que les adhérents de l'Atelier eux-même pour parler de l'Atelier ?

Découvrez tous les témoignages vidéos



Arsène Meyer.
Gérant de plusieurs salons
Alsaciens
Adhérent de l'Atelier.



Alexandre Schuttel
Champion du monde des
coiffeurs
Adhérent de l'Atelier.



**VOUS AUSSI VOUS SOUHAITEZ FAIRE PARTIE
DES 150 SALONS DE COIFFURES QUI ONT
AUGMENTÉ LEUR RENTABILITÉ ?**

Oui je veux en faire partie !

l'Atelier.

On vous accompagne dans le développement de
votre salon de coiffure !

L'Atelier 1, rue Icare 67960
ENTZHEIM
03 67 10 18 17
contact@latelier-accompagnement.com

www.latelier-accompagnement.com

