



FLASHÉZ  
pour plus d'infos  
sur l'hygiène au salon

## L'AVIS DE CHRISTOPHE GAILLET



Parlons-en ! Aujourd'hui, c'est « catastrophique » en général dans tous les commerces. Plus de patience, d'attention, d'écoute... Nous avons l'impression d'être agressés à chaque demande.

Nous sommes plusieurs fois dans la journée le client de quelqu'un, et tout le monde apprécie l'amabilité et un sourire. Il faut donc réapprendre à recevoir et être disponible.

Quand j'ai commencé ce métier, le chef d'entreprise me disait : « Christophe, soyez "acteur" dans le salon. Nous vendons du rêve ! »

Je n'ai jamais oublié cette phrase.

# OBJECTIF : 100% DE SATISFACTION !

LA COIFFURE N'EST PAS QUE COUPES OU COULEURS. C'EST AUSSI « SOIGNER » SA CLIENTÈLE, SAVOIR L'ÉCOUTER POUR LA SATISFAIRE. BREF, TOUT UN ART QUI NE S'IMPROVISE PAS...

par Anne Claire Genthialon

C'est une image largement partagée sur les réseaux sociaux : une princesse Disney, l'air désolé, tenant dans ses mains sa belle chevelure scalpée. En commentaire ? « Chez le coiffeur, quand on demande de couper juste les pointes. » À l'heure d'Internet, des réseaux sociaux, **assurer 100% de satisfaction de sa clientèle est plus que jamais une nécessité**. Quelques commentaires négatifs sur des forums et c'est le « bad buzz » assuré. Une évidence ? Pas pour tous les coiffeurs. « Bon nombre d'entre eux restent focalisés sur l'obligation de résultat : bien coiffer une cliente selon ses attentes, expose **Pierre Barré**, dirigeant d'**Hygiène Plus**, organisme de formation spécialisé sur la santé au travail et la qualité des services. Or, les coiffeurs peuvent encore améliorer l'obligation de moyens qui est de mettre tout en œuvre pour le confort et le bien-être de la cliente. Il faut, dès qu'elle pénètre dans un salon, se mettre à son service, assurer une prestation irréprochable. Et cela pour la première comme pour la dernière cliente de la journée. »

## UNE CHARTE DE QUALITÉ POUR DES SERVICES AU TOP

Chez Hygiène Plus, cette satisfaction est au cœur des formations dispensées. « Notre mission est d'aider les coiffeurs à développer des systèmes qualité pour allier obligation de moyens et de résultats », explique Pierre Barré. Comment ? En mettant en place une **Charte qualité** au sein des salons, par exemple. Un engagement auprès du consommateur afin d'assurer sa satisfaction, son confort et sa sécurité. « Les objectifs sont définis de façon cohérente, en fonction du salon, et doivent être réalisables, expose Pierre Barré. Cela relève d'un projet commun. Tous les acteurs doivent s'investir et intégrer ces processus. » Contraignant ? Coûteux ? Pour Pierre Barré, **miser sur la qualité**, c'est une occasion de **conquérir de nouveaux clients**. « Penser être compétitif uniquement sur les prix est dépassé. La qualité permet de fidéliser une clientèle de plus en plus exigeante et volatile. La coiffure est un métier d'amour : il faut aimer ses clients, leur donner du bonheur ! » ■

## LES CONSEILS DE PIERRE BARRÉ

- **Accueillir** chaleureusement : s'adresser au client en le regardant dans les yeux et s'informer immédiatement de l'objet de sa visite.
- **Proposer** rapidement vestiaire, peignoir, thé, café et magazines. Informer au plus juste sur le temps d'attente.
- **Ne pas sous-estimer** ce dernier : sinon, c'est prendre le risque d'avoir un client qui souffle et s'impatiente.
- Au cours de la coupe, **éviter les sujets** « religion ou politique ».