



Pour des **questions pratiques évidentes**, la plupart des instituts de beauté **accueillent leurs clients** sur rendez-vous.

Un argument de confiance

LA PONCTUALITÉ PROFESSIONNELLE

Cependant, il n'est pas rare au fil de la journée d'accumuler un retard plus ou moins long. Ce dernier peut être causé par une charge accrue de travail, prévue ou non, ou bien par le retard d'une ou plusieurs clientes. Dans tous les cas, le retard est une source de stress pouvant impacter la qualité des services dispensés. Nous allons voir dans cet article un ensemble de conseils pour optimiser la qualité de vos services par la ponctualité.

Mieux évaluer la charge de travail

Accumuler du retard à cause d'une charge de travail mal estimée ou par une cliente pressée sans rendez-vous développe du stress. Ce dernier s'exprime naturellement par la précipitation pour la professionnelle pour tenter de récupérer ce retard et par un énervement des clients qui patientent en regardant leur montre.

Pour évaluer la cadence des rendez-vous, seule la durée du service en lui-même est le plus souvent prise en

considération au détriment du temps nécessaire pour l'encaissement et de celui consacré au rangement de la cabine après un service de beauté. Et fréquemment, la pause déjeuner est réduite pour récupérer le retard accumulé dans la matinée...

Évaluer les rendez-vous avec une marge de cinq minutes vous permettra de palier à un événement inattendu, de travailler en toute sérénité et surtout, cela optimisera la qualité de vos services à des clientes venues se détendre. ■



PIERRE BARRÉ

Consultant en qualité interne et externe pour les coiffeurs et les esthéticiennes, il dirige un cabinet de conseil spécialisé dans la santé au travail et la valorisation des services de beauté par l'hygiène et la sécurité. www.hygiene-plus.ch