

Ne vous cachez plus derrière votre caisse!

Banque d'accueil contemporaine, stratifiée, rétro-éclairée ou meuble original chiné dans une brocante: l'accueil, qui fait souvent office de caisse dans les salons, ne doit pas être négligé. « Coiffure de Paris » vous livre les règles pour réussir cet élément clé du parcours-client.

FLUIDIFIER LA VISITE

Dans les salons, il est commun que caisse et accueil se confondent, manque de place oblige. Il y a quelques années, la première vision qu'avaient les clientes, en entrant, c'était la caisse. « Cette époque est révolue, car on sait, aujourd'hui, qu'il est primordial de fluidifier le parcours-client », assène Tania Ruaut, directrice retail chez L'Oréal Produits Professionnels France. A proscrire donc, la caisse et/ou l'accueil positionné dès l'entrée du salon. « Pour faire venir et circuler les clients, j'ai installé la caisse en plein milieu de mon salon, en face des produits de revente », explique Anaïs Melaye, qui a créé son salon Mouch' sur une péniche. Même stratégie chez Jean-Marc Houry, fondateur des salons Mya Isai à Paris: « La première chose que voit une cliente en entrant, ce sont les produits de revente. La caisse est située au milieu du salon. »

Quant au choix du meuble, il y en a pour tous les goûts et tous les budgets. « Nous proposons des modèles économiques comme haut de gamme, détaille

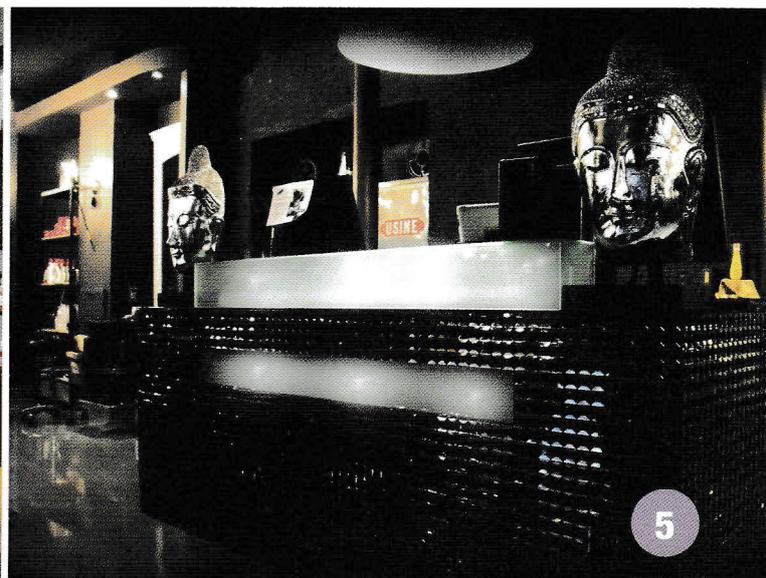
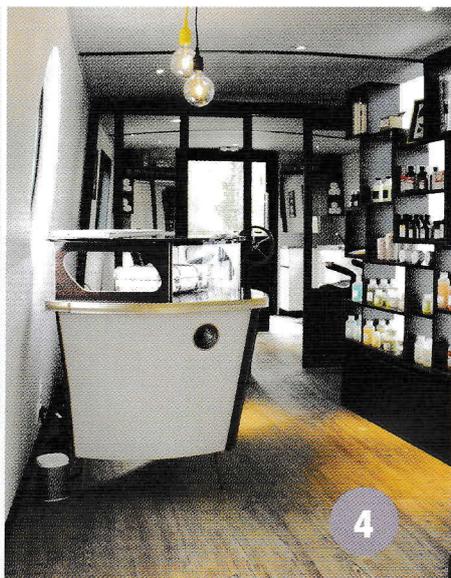
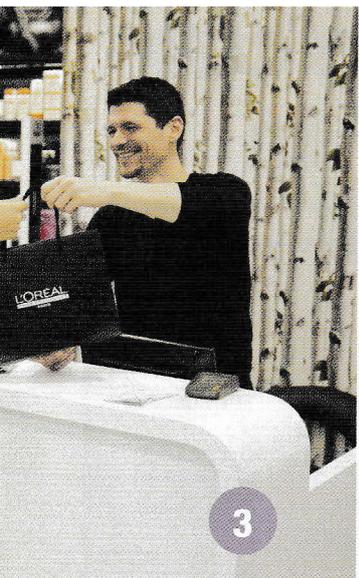
1. Meuble type comptoir de bar dans le salon bordelais de Céline Antunes.

2. Nicolas Waldorf a chiné dans une brocante un comptoir de parfumeur qu'il a transformé en caisse.

Bertrand Yi-Kim, directeur commercial chez le fabricant Gamma MG Bross. *Côté tendance, les meubles rétro-éclairés sont actuellement très demandés, car ils donnent une image de modernité et de dynamisme.* »

DES MEUBLES MODULABLES

Cadre zébré, en nid d'abeilles, lissé ou stratifié... Arrières de meubles équipés de rangements, meuble plus ou moins long et large: « Les budgets varient entre 1 200 à 4 000 € pour les modèles les plus chers », révèle Bertrand Yi-Kim. Avant d'ajouter, avec une pointe de regret: « Bon nombre de coiffeurs préfèrent chiner leur meuble pour se différencier. » C'est le choix, par exemple, de Nicolas Waldorf, qui a ouvert son salon l'an dernier à Paris: « Je voulais un vieux comptoir de boutique pour avoir un accueil qui ressemble à ceux des hôtels. Je l'ai trouvé dans une brocante. C'était un comptoir de parfumeur. » Même stratégie au salon Mouch', où Anaïs Melaye a chiné le morceau de bar qui lui sert de caisse et d'accueil. « Je l'ai customisé



pour qu'il ait la forme d'un avant de bateau, dit-elle. Il est donc parfaitement intégré à l'ambiance du salon. »

Dans l'émission « Cauchemar chez le coiffeur » diffusée récemment sur M6, l'animatrice Sarah Guetta n'a pas manqué de fustiger les propriétaires du salon de Paimpol pour la vision déplorable qu'offrait leur meuble de caisse. « Dans mon nouveau salon bordelais, j'ai opté pour un meuble type comptoir de bar, avec revêtement en zinc. Aucun bazar visible, puisque je dispose, juste derrière, d'un placard fermé », se félicite Céline Antunes. Azzedine & Laurent ont, eux, fait réaliser leur meuble sur mesure : « La caisse doit être discrète, à peine visible », explique Laurent.

3. Caisse au milieu du salon chez Mya Isai.

4. Caisse en forme de proue de bateau au salon Mouch' sur une péniche.

5. Meuble Gamma MG Bross au salon grenoblois de Céline Antunes.

UN ESPACE À PART ENTIÈRE

Dans son salon de la rue de Vouillé à Paris XV^e, Jean-Marc Khoury a posé un papier peint imitation bambou derrière la caisse. « Cela nous permet de rappeler notre identité visuelle japonisante et zen », explique-t-il. Chez L'Oréal, on préconise de personnaliser l'espace en apposant des photos de l'équipe derrière la caisse. « Je suis contre, s'insurge Jean-Marc Khoury, qui a pourtant adopté le concept Émotion. Dans la coiffure, le turnover est important, en plus mes coiffeuses étaient farouchement opposées à cette idée. » Pas de photo non plus chez Céline Antunes, mais deux écrans derrière la caisse de son salon grenoblois, qui diffusent des images de ses shows et collections. « A Bordeaux, les écrans n'avaient pas leur place à la caisse, donc je les ai placés au niveau de la consultation. Je change régulièrement la décoration de mes salons, car les clients sont en demande de différenciation permanente. »

Emmanuelle Evina

QUATRE QUESTIONS À TANIA RUAUT



Directrice retail chez L'Oréal Produits Professionnels France

Coiffure de Paris : « Où placer la caisse dans un salon ? »

Tania Ruaut : « Dans le fond du salon, idéalement à gauche, car on entre par la droite, sur le côté et le long d'un mur, pour qu'on ne voit pas ce qu'il y a derrière. »

CdP : « Faut-il différencier accueil et caisse ? »

T.R. : « Oui, mais ce n'est pas toujours facile à faire par manque de place. L'encaissement dématérialisé résout le problème, même si les coiffeurs sont peu nombreux à le proposer. Il paraît logique que la cliente règle sa prestation quand elle est au banc de coiffage ou quand elle vient de choisir les produits qu'elle veut acheter. »

CdP : « La cliente doit-elle voir ce que tape le coiffeur quand il encaisse ? »

T.R. : « Pas nécessairement, puisque le devis doit être fait lors du diagnostic. Ainsi, pas de surprise pour la cliente. 68 % des femmes sont inquiètes quand elles rentrent pour la première fois dans un salon. Pour les rassurer, un seul moyen : l'accueil, le diagnostic et le devis ! »

CdP : « Comment réaliser un bel environnement pour la caisse ? »

T.R. : « Si l'encaissement fait aussi office d'accueil, disposez les photos de l'équipe avec le prénom et l'expertise de chacun. Tout le monde doit y figurer, y compris les apprentis qui font partie du salon. On n'affiche pas quelqu'un, mais on valorise l'expertise de tout le monde. Sinon, n'hésitez pas à montrer la vie du salon et ses inspirations. Les clientes adorent ça ! Enfin, disposez, sur la caisse ou à proximité, les produits qui généreront les achats d'impulsion : petits formats, accessoires en vrac, offres promotionnelles. »

© Didier Langer - Salon Mouch' - Steven Hentaleur - DR