



L'ART DE RECEVOIR...

Bienvenue au salon!

Pour gagner la confiance et la fidélité d'une cliente, le coiffeur doit lui dédier d'emblée un simple regard assorti d'un sourire... Mais, pas seulement. Voici les fondamentaux de l'accueil qui donnent le ton de vos prestations.

Assurément, la qualité de service n'a jamais eu tant d'importance. Dans un contexte où l'état de la concurrence se resserre, force est de constater que la cliente a monté ses exigences de plusieurs crans. Plus volatile qu'avant, elle ne se contente plus d'un relooking – aussi parfait, soit-il. Elle attend de son coiffeur fiabilité, disponibilité, amabilité... Elle aime qu'on l'écoute et qu'on la rassure, qu'on la traite avec sérieux, gentillesse et respect. Qu'on nourrisse, l'espace de quelques heures, son goût du privilège. Une parenthèse VIP qu'elle renouvellera d'autant plus volontiers que l'accueil sera de qualité.

Voilà pourquoi les cinq premières minutes de son arrivée au salon ont une importance cruciale. Et le rater fait prendre le risque de ne jamais la revoir, ferme la relation pour la suite de la prestation. Mieux vaut donc bien la soigner d'emblée. Une consigne dont Laurent Meulin, chef d'entreprise et formateur à l'Institut national formation coiffure (INFC) dans la démarche de qualité de service, souligne la nécessité: « La première chose essentielle est de porter un regard à la cliente dès qu'elle franchit le seuil du salon, dit-il. Plus elle est vue rapidement, moins elle a le sentiment de vivre un grand moment de solitude. » Et Karine Stipa, directrice des salons Éric Stipa, de cautionner: « Qu'elle soit nouvelle ou habituelle, une cliente qui se sent ignorée quand elle arrive, sera vite mal à l'aise. Éviter à tout prix qu'elle se braque ensuite, c'est privilégier ce premier contact visuel et ne pas la faire attendre avant de lui sourire et de lui dire bonjour. » Bien plus qu'une simple formalité de politesse, ce rituel de bienvenue instaure un climat de confiance. Mais, une fois accompli dans les règles de l'art, reste, bien sûr, à continuer sur cette bienveillante lancée: « Après avoir vu et souri à la cliente, précise Laurent Meulin, il ne s'agit pas de la laisser plantée dans l'entrée sans lui parler, sous prétexte que tout le monde est déjà occupé! La parole s'inscrit dans une mise en scène globale

de l'accueil. Le témoignage de respect qu'on lui porte en la regardant se poursuit en lui adressant un "bonjour, Madame". Dans le cas où on la connaît, on peut l'appeler par son nom de famille ou son prénom, mais sans le clamer, pour que sa présence soit notée par tous les membres de l'équipe, mais reste discrète auprès des autres clientes. » Une cliente considérée et identifiée n'est, cependant, pas une cliente complètement rassurée. À charge, pour son hôte, d'enclencher, sans tarder, le processus de prise en charge: « Le coiffeur est à la disposition de la cliente, et pas l'inverse, ajoute Laurent Meulin. C'est du moins ce qu'elle doit ressentir. Aussi, après l'avoir saluée, il faut lui demander tout de suite "que puis-je pour vous?", et non "vous avez rendez-vous?" »

L'ACCUEIL À LA LETTRE

Si le « savoir-faire » s'apprend sur les bancs des écoles de coiffure, le « savoir être » du coiffeur lui incombe entièrement. Pour pallier le manque d'enseignement en la matière, l'Afnor (1) et la FNCF ont publié un guide référentiel sur la qualité de service dans les salons, dont un chapitre entier est consacré à l'accueil. De son côté, Karine Stipa affiche dans ses salons « l'accueil à la Belmondo ». Rédigée par son père Éric Stipa et inspirée par un restaurateur ressemblant à l'acteur, cette charte de comportement liste précisément leurs préceptes d'accueil et sert de référent aux nouveaux recrues: « L'accueil à la Belmondo fait partie de notre règlement interne, explique Karine. Il nous a permis de créer notre identité, d'instaurer des habitudes, aussi bien pour les collaborateurs que pour les clients ». Une institution qui, selon Laurent Meulin, devrait être appliquée à l'ensemble de la profession: « Nous encourageons vivement nos équipes de formation à écrire et à respecter leur charte d'accueil. L'art de recevoir dans son salon est le premier fondement de ce métier. »

Véronique ALACHE

(1) Afnor: Groupe international au service de l'intérêt général du développement économique des organisations. Rens.: www.afnor.org