



Beauté Simple

La beauté made in France



STRATEGIE COMMERCIALE

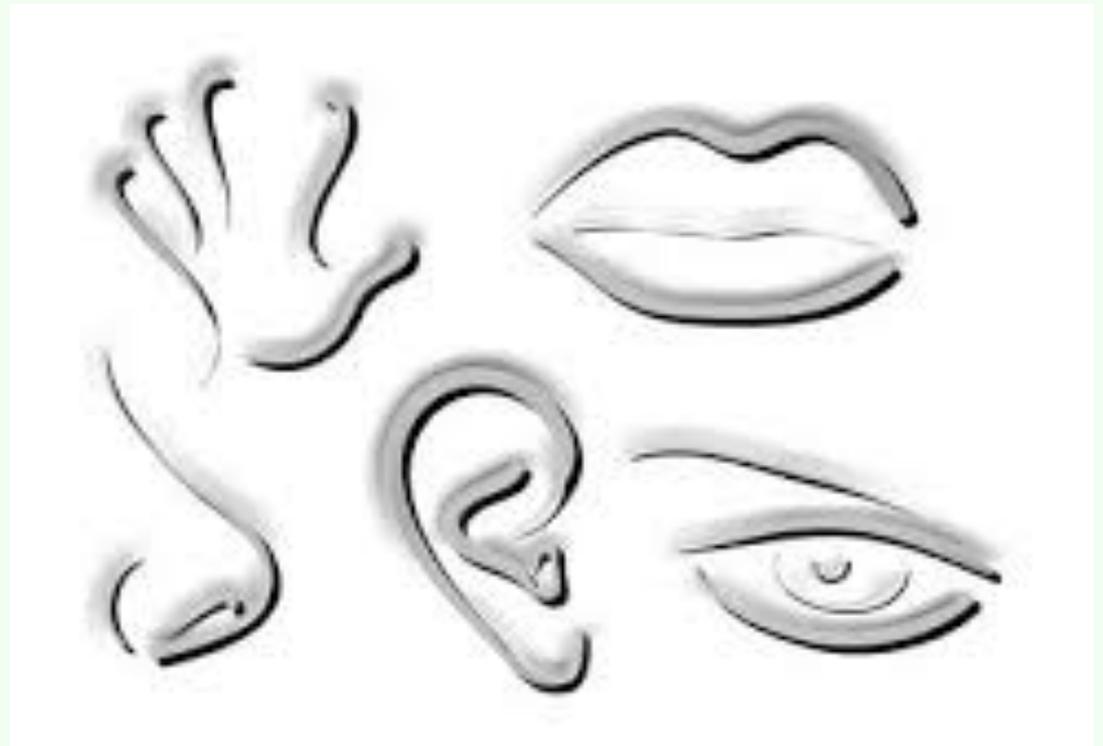
L'art de recevoir

L'ART DE RECEVOIR

- Les 5 sens
- La présentation
- Le savoir être
- Le savoir faire



LES 5 SENS



Les 5 sens

- La vue
- L'ouïe
- L'odorat
- Le toucher
- Le goût



LA VUE : ce que je donne à voir

- Ma présentation
- Ma boutique (vitrine/aménagement)
- Mes cabines de soins
- Mes produits

Ma présentation

Au delà de recevoir un soin ou d'acheter un produit, la cliente vient rencontrer quelqu'un...

Je n'ai jamais l'occasion de faire une seconde première bonne impression !

Est-ce que je reflète l'image d'une professionnelle de la Beauté et du Bien être, sérieuse, disponible et aimable ?

Ma boutique

- Agencement

Véritable outil de valorisation et d'optimisation

- Mobilier

Utiliser les différentes possibilités pour combiner praticité et attractivité

- Décoration

Personnalisation et dépaysement

- Eclairage

Mise en valeur et ambiance

- Vitrine

Attractivité en thématique

- Communications

Les offres et tarifs

Mes cabines de soins

- Agencement & mobilier

Praticité et confort

- Décoration & éclairage

Ambiance cocooning

- Communications

Mes produits

- Rangement

Méthode **AIDA** :

- attirer l' **A**ttention
- éveiller l' **I**ntérêt
- déclencher le **D**ésir
- provoquer l' **A**chat

- Communication

Informative et incitative

- Présentation des textures

L'OUÏE : ce que je donne à entendre

- Mes paroles
- Ambiance sonore

Mes paroles

Bienvenue dans la communication

Non verbal : attitude, position, gestuelle 55%

Para verbal : rythme, timbre, volume 38%

Verbal : sens littéral des mots 7%

Nous sommes d'abord vue, puis entendus et enfin
compris.

Mes paroles

Les 5 C de la communication

- **Correct** : l'information que je communique est-elle correcte ?
- **Complet** : suis exhaustif dans mon message ?
- **Clair** : n'y-a-t-il pas des interprétations possibles ?
- **Concis** : mes phrases sont-elles courtes ?
- **Cohérent** : ma communication est-elle cohérente sur la forme et le fond ?

Nous sommes d'abord vue, puis entendus et enfin compris.

Ambiance Sonore

Propice au bien-être, à la détente et à la relaxation

- Attention aux bruits
- Choix de la musique
- Volume de la musique

L'ODORAT : ce que je donne à sentir

- Mon parfum

Discrétion

- Ambiance Olfactive

Propice à la détente et à l'évasion

Senteurs des produits

LE TOUCHER : ce que je donne à ressentir

- Ma main

Ma signature

- Ambiance kinesthésique

Les matières en contact (linge, confort du lit de soin)

Textures des produits

LE GOÛT : ce que je donne à savourer

- Offre gustative

Boisson

Collation



LA PRESENTATION



Ma présentation

Règle des 4 X 20 :

1. 20 premiers pas : attitude sûre, ouverte, aimable
2. 20 cm qui me séparent de ma cliente : regarder dans les yeux et sourire
3. 20 premiers mots : phrase de présentation courte
4. 20 premières secondes : avoir conscience que c'est là que tout ce joue

La présentation des produits

Pourquoi ne pas les mettre en scène ?

Sur un plateau les 3 textures majeures de notre soin,
Pour donner à voir les couleurs, les textures et les
senteurs.

La présentation de ma cabine

Donner à ma cliente la sensation qu'elle est unique et qu'elle est la première.

Lit de soin prêt

Possibilité pour la cliente de suspendre et ranger ses affaires

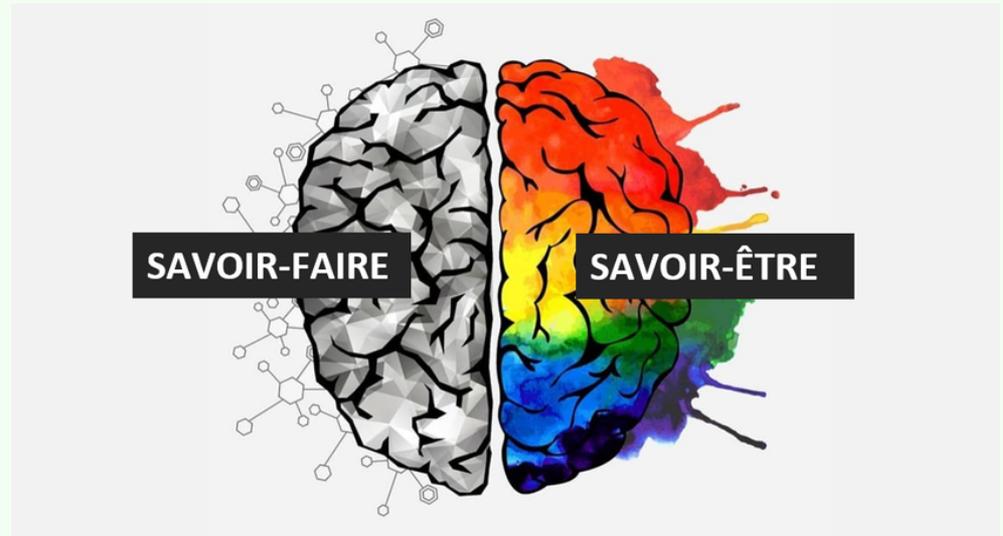
La présentation de la collation

Mise en scène sur un plateau

- La boisson
- La collation



Le savoir être & savoir faire



Définition du savoir-être

Compétences comportementales

Qualités personnelles

Qualités personnelles requises dans l'art de recevoir

- Amabilité
- Ouverture
- Capacité d'écoute
- Capacité de prendre soin

Définition du savoir faire

Compétences opérationnelles

Capacités éprouvées par la pratique à réaliser
concrètement

L'art de recevoir et notre professionnalisme

La clé pour la fidélisation

- Implémenter nos apprentissages
- Continuer à se former