

# CONSEILS BUSINESS

## Corona: comment puis-je me préparer à l'après-corona?

Nous, en tant que Coiffure Suisse, avons réuni les conseils suivants afin de vous présenter des options pour simplifier la reprise après le confinement et pour exploiter à bon escient le temps disponible jusque là.

**!** **IMPORTANT:** Pensez au fait que vos clients naviguent de plus en plus en ligne, où ils sont joignables! En particulier maintenant, avec la distanciation sociale.



### 1. Communiquez MAINTENANT avec votre clientèle

Il est actuellement plus important que jamais d'entretenir le contact avec votre clientèle, afin de redémarrer sur les chapeaux de roues à la réouverture. Il est donc impératif d'éviter tout silence radio avec la clientèle. Renforcez maintenant vos relations clients et votre marque.

#### Mettez à jour votre présence sur les réseaux sociaux

Utilisez le temps disponible durant le confinement pour créer et/ou mettre à jour un profil Facebook et Instagram.

Posez-vous les questions suivantes:

- Qui ai-je envie de toucher? Des clients existants ou de nouveaux clients? D'autres coiffeurs?
- Montrez à votre clientèle ce qui fait votre originalité. Ajoutez une note personnelle
- Demandez à vos collaborateurs de partager vos publications, afin d'avoir une portée maximale
- Quel type de contenus souhaitez-vous communiquer régulièrement et comment?

#### Présentez-vous dans une vidéo

Montrez à votre clientèle que vous êtes là. Utilisez une courte vidéo pour présenter vos atouts ou votre activité. Cela permet d'accroître la fidélité de la clientèle. Vous pouvez faire tout cela avec votre smartphone. Lisez l'essentiel:

<https://www.br.de/sogehtmedien/selber-machen/video-tutorial/index.html>

#### Surprenez votre clientèle

Envoyez des salutations ou des bons numériques avec la Post-App:

<https://www.post.ch/fr/notre-profil/actualites/news/2014/envoyer-gratuitement-des-cartes-postales-avec-son-mobile>

#### Vendez des produits en ligne

Utilisez vos canaux des réseaux sociaux comme boutiques en ligne et vendez vos produits actuels pour les cheveux:

<https://www.facebook.com/business/help/912190892201033?id=206236483305742>

#### Partagez des instructions

Les cheveux fourchent, il est grand temps de les couper. Utilisez les réseaux sociaux pour proposer des conseils de coiffure à votre clientèle en photos ou vidéo, afin de leur permettre de surmonter la période jusqu'à leur prochain passage au salon.

P.-S.: Utilisez des récompenses, p. ex. des rabais, pour inciter au partage de vos publications.



## 2. Communiquez avec votre équipe

Vous avez des employés et avez dû en mettre quelques-uns au chômage partiel? En temps de crise, comme maintenant, il est important d'être régulièrement en contact avec eux.

### Pause, échange et formation en ligne

Les services en ligne comme Facetime (Apple), [Skype](#) ou [Zoom](#) vous permettent de vous voir, de discuter ou même d'organiser des formations en ligne. Exploitez le temps que vous avez à disposition! N'oubliez pas d'informer régulièrement votre équipe des derniers développements.

### Motivation dans l'équipe

Incitez votre équipe à trouver de nouvelles idées pour le salon et à travailler concrètement à leur mise en œuvre. Ce changement bienvenu est source de motivation pour tous et vous donnera peut-être de nouvelles idées.



## 3. Optimisez votre activité

### Bons pour liquidité

Proposez des bons pour la période après la crise du coronavirus, afin de générer des revenus. Les bons seront payés maintenant et utilisés plus tard. Il existe divers sites Internet pour vous aider à cet égard:

<https://covid.ch/>

[www.heroslocaux.ch](http://www.heroslocaux.ch)

<https://soutien-aux-commerçants-locaux.ch/>

<https://soutien-aux-commerçants-vs.ch/>

### Contrôlez les assurances

Examinez les offres actuelles des assurances. Êtes-vous bien assuré(e)? Pourriez-vous faire encore quelques économies? Obtenez une offre sans engagement à l'aide de notre calcul des primes:

<https://crm.coiffuresuisse.ch/fr/online-praemienrechner.htm>

### Prise de rendez-vous en ligne

Envisagez une solution pour la prise de rendez-vous en ligne! Les rendez-vous qui auraient eu lieu entre le 17 mars et le 19 avril pourraient ainsi être replanifiés en un clic. Les clients pourraient réserver eux-mêmes leur rendez-vous en ligne. Vous économisez ainsi du temps pour les appels, e-mails et SMS, tout en ayant un calendrier rempli. Coiffure Suisse sera en mesure de proposer un outil de prise de rendez-vous en ligne attrayant dès juin 2020. Informations à suivre.

### Analysez votre clientèle

Utilisez ce temps libre pour analyser votre clientèle existante:

- Qui sont mes meilleurs clients?
- Quels sont leurs points communs?
- Quel est le meilleur moyen de les contacter?
- Comment pourrais-je encore gagner plus de clients comme eux? Sur quels canaux?

### Calcul des prix

Examinez votre calcul des prix pour voir s'il est pertinent et rentable. Vous trouverez des informations utiles à ce sujet ici: <https://www.kmu.admin.ch/kmu/fr/home/savoir-pratique/gestion-pme/marketing/strategie-marketing/determiner-prix/exemple-concret.html>



## 4. Préparez le salon, la clientèle et l'équipe à la réouverture

- Dès que vous avez la date de réouverture du salon, informez-en vos collaborateurs et discutez avec eux de leurs propositions et craintes.
- Informez votre clientèle de la réouverture et prenez déjà des rendez-vous avant l'ouverture, dans la mesure du possible.
- Préparez votre salon avant la date de réouverture, réalisez les tâches ingrates comme le nettoyage de printemps ou les décomptes intermédiaires.
- Le thème de l'hygiène et du nettoyage ne perdra pas en importance. Il convient donc de suivre les règles suivantes:
  - o Respecter autant que possible la distanciation sociale
  - o Laisser une grande distance entre les fauteuils
  - o Avoir du désinfectant à disposition
  - o Échelonner les rendez-vous des clients et les horaires du personnel
- Vérifiez le niveau de votre stock et contactez vos fournisseurs suffisamment tôt.



## 5. Restez optimistes et proactifs

La peur et l'incertitude peuvent paralyser. Malgré tout, ce temps peut être utilisé pour repenser les structures existantes, pour se réinventer ou pour emprunter de nouvelles voies.

Par ailleurs, la peur endommage le système immunitaire. Bougez régulièrement en extérieur: faites une promenade en forêt ou allez courir afin de remplir vos réserves d'énergie et de rester en bonne santé.

Gardez un œil ouvert sur les nouvelles opportunités commerciales. Échangez avec vos collègues professionnels peut vous donner de nouvelles idées.

Voyez la période actuelle comme une chance d'évoluer dans un moment difficile.