

J'AI ÉTÉ UNE BONNE ET UNE MAUVAISE VENDEUSE

POURQUOI LA VENTE EN CENTRE DE
BEAUTÉ ET BIEN-ÊTRE EST-ELLE UN DÉFI
CONSTANT POUR NOUS TOUS ?



Dans cet article, je vous explique ma vision de la vente dans les centres, pourquoi ce sujet sera toujours une priorité et comment j'ai créé mon stage de vente et mes coachings d'équipe en alignement avec cette vision.

La Vente en Institut

Je ne vais pas vous faire un argumentaire sur l'importance de la vente en institut pour la rentabilité de votre centre, vous le savez trop bien et pourtant c'est toujours un sujet à travailler, que vous soyez seule, deux, trois ou 15 dans l'équipe.

En revanche, je vais vous partager son importance d'un point de vue client.

Car on le sait en tant qu'esthéticienne, nous sommes les reines de l'empathie.

Et la liste des blocages liés à la vente est longue :

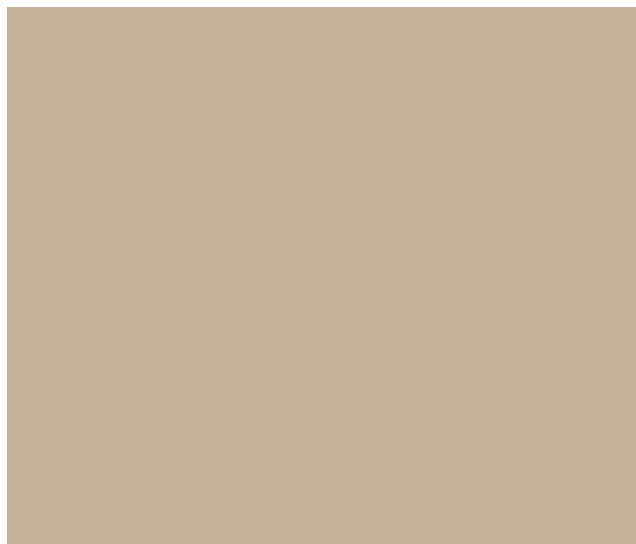
- Je n'ai pas envie de l'embêter
- Il n'est pas là pour ça
- Si elle en a envie, elle me demandera
- Je ne suis pas une vendeuse
- Elle n'a pas envie
- Elle est fermée
- Je n'ai pas le temps
- ...

(toute ressemblance avec un lecteur n'est pas intentionnelle, en fait si 😊)

CHANGEONS DE PERSPECTIVE

Et si on changeait de lunettes ? Que peut se dire le client victime d'un abandon de conseils ?

- Elle ne veut pas me conseiller, c'est dommage j'aurai bien aimé avoir son avis d'experte
- Elle ne veut pas me conseiller, elle doit penser que je n'ai pas d'argent.
- Elle ne veut pas me conseiller, comment savoir quoi faire à la maison ?
- Il me donne envie ces produits mais comment savoir ce qu'il me faut ?
- J'aurai bien voulu des conseils pour me sentir moins fatigué au quotidien.
- J'aurai bien voulu des conseils mais j'ai peur de la déranger avec mes questions
- J'aurai bien voulu des conseils mais elle n'a surement pas le temps de m'écouter
- Dommage qu'elle ne me conseille pas, je me sens en confiance avec elle.
- Je ne sais pas trop quoi dire pour lui expliquer mes envies



NOTRE RÔLE

Et si le rôle de l'accompagnement de nos équipes d'esthéticiennes était de leur faire **prendre conscience de leur importance dans la réussite de l'expérience client** et de leur donner les outils pour incarner la professionnelle qu'elles souhaitent être ? (Pour elles et pour leurs clients)

J'ai tellement de choses à dire sur le sujet... Je vais aller à l'essentiel promis.

Depuis plusieurs semaines j'ai lancé mon stage de vente en ligne (je vous vois venir, "ah elle écrit cet article pour nous vendre son stage", bon pour être honnête c'est quand même un peu vrai, mais c'est surtout pour que vous puissiez vous projeter sur **ma méthode** et savoir si elle correspond à vos besoins.)

Depuis plusieurs années j'accompagne les équipes à **prendre goût à "la vente"**, lorsque j'étais manager c'était un cheval de bataille, lorsque j'étais formatrice c'était un sujet qui m'animait particulièrement, aujourd'hui en tant que coach il me passionne toujours autant.

Je consacre la moitié de mon activité au développement des outils pour les équipes, car **je suis persuadée de l'impact positif des coachings réguliers dans leur développement et leur épanouissement.**

C'est comme avec le sport, la constance et la récurrence sont essentielles pour avoir des résultats.

Depuis plusieurs semaines, j'enchaîne les RDV Bilan pour échanger sur la vente avec des gérantes.

Je ne suis pas la seule sur le marché, et heureusement, chacun apporte son point de vue et **son expertise** et impactera les équipes à sa façon.



UN PEU D'HISTOIRE...

Donc voici mon constat en quelques mots :

La vente, c'est un mélange de savoir-faire, savoir, et savoir-être.

Ok Julia, et sinon ?

Sur le papier, tout est parfait : j'ai formé mon équipe à la marque, elles ont des primes, mon parcours client est structuré...

Mais qu'en est-il dans la réalité ? Je vous laisse faire votre propre constat.

Un peu d'histoire...

Laissez-moi vous raconter mon premier déclic vente.

Mon premier emploi de spa praticienne (oui ça remonte) : Je devais vendre, sans avoir eu de formation de marque, sans connaître les produits.

J'ai essayé de vendre, mais dans l'objectif de ne pas me faire taper sur les doigts.

Je sortais fraîchement de mon BTS, et il faut bien l'avouer, je conseillais des produits non par plaisir mais parce que j'y étais obligée. Résultat ? Je ne vendais pas. Et j'étais mal à l'aise à chaque fin de soin.

Puis...

Je suis embauchée dans un célèbre club de vacances. Je suis pour la première fois une formation de marque. Je suis pour la première fois une formation "technique de vente". J'ai pour la première fois une manager bienveillante. J'ai pour la première fois des challenges motivants réguliers.

La machine est lancée...

J'incarne la marque, j'incarne le lieu, j'incarne la spa praticienne que le client souhaite avoir. Je prends du plaisir à conseiller.

Et donc...

Je vends, beaucoup, et j'aime ça. (quand avant c'était une contrainte)

Non je n'avais pas plus de temps. Non la clientèle n'était pas plus facile.

Et vous savez quoi ?

Il n'y avait même pas de boutique. Toutes les ventes passaient par nous, spa praticiennes, directement en cabine.

Et ça marchait.



L'histoire ne s'arrête pas... (Elle serait trop belle)
Après une saison d'été merveilleuse, j'y retourne pour la saison d'hiver :
Même marque, même formation, même manager

Et pourtant

Une ambiance différente, une équipe différente, une manager moins présente, moins de motivation, moins de ventes...

CONCLUSION

LA VENTE C'EST UN TOUT.

On ne peut pas s'arrêter à dire qu'il y a de bonnes et de mauvaises vendeuses.

On peut être une bonne vendeuse un jour et une mauvaise un autre jour.

C'est toute la difficulté pour avoir une constance avec la vente, **il y a tellement de variables.** Oui, on peut parler de conseiller, plus que de vendre, mais le constat est le même.

Il n'y a pas de recette magique.
Il faut avoir une veille constante sur :

- La formation des équipes,
- La motivation des équipes,
- Le parcours client,

Encore et encore.



Et ton stage de vente en ligne dans tout ça alors ?

Sachant l'importance du besoin d'accompagnement régulier sur ce sujet, j'ai donc créé un stage de vente pour les esthéticiennes.

Ce stage ne dicte pas des règles rigides, mais encourage la réflexion et l'adaptation.

L'objectif est d'impliquer les équipes dans leur développement.

STAGE DE VENTE EN LIGNE



✗ Je ne leur dicte pas les choses à faire pour vendre. Pourquoi ?

Car les leçons que je retiens le mieux sont celles que j'apprends par moi-même. C'est en partant de ce constat que j'ai construit mon stage.

✓ **Je les mets donc en réflexion sur leur parcours client actuel : du diagnostic aux conseils en passant par le bilan post-soin.**

✗ Je ne leur dis pas que vendre c'est important pour avoir des primes,

✓ **Je les mets en réflexion sur les attentes de leurs clients pour qu'elles incarnent les esthéticiennes que leurs clients souhaitent rencontrer.**

✗ Je ne leur dis pas qu'il y a une méthode universelle pour bien les conseiller

✓ **Je leur demande de trouver la méthode avec laquelle elles se sentent à l'aise aujourd'hui.**

✗ Je ne leur dis pas qu'on peut vendre et qu'il faut vendre après chaque soin

✓ **Je les invite à se demander : comment puis-je accompagner mon client aujourd'hui ?**

✗ Je ne vous promets pas qu'après ce stage il n'y aura plus rien à travailler

✓ **Je vous donne les outils pour donner un nouvel élan à votre équipe**

✓ **Je vous donne les outils pour sublimer votre prise en charge rapidement.**

✗ Je n'ai pas conçu ce stage pour qu'il soit une bible d'une expérience client réussie

✓ **Je l'ai conçu pour qu'il soit le plus efficace possible en un minimum de temps. Car je sais que votre temps est précieux.**

✗ On ne parle pas que de vente produits

✓ **On explore toutes les forces commerciales d'une esthéticienne à chaque étape du parcours client cabine.**

MERCI POUR VOTRE LECTURE



Si vous souhaitez proposer à votre équipe un nouveau format d'accompagnement pour développer leurs compétences et sublimer l'expérience client dans votre centre, contactez moi.

Au plaisir d'échanger avec vous !

Cliquez sur le lien ci-dessous pour en savoir plus sur ce stage et mes autres accompagnements.

Julia



Cliquez ici ➔

Rdv sur mon site internet.