

LE CHECK-UP REBOOKING

Je ne prends plus de nouvelles clientes. Les miennes réservent 3 mois à l'avance, dans un village de 1100 habitants.

Ce n'est pas de la chance. C'est un système. Voici les 5 points qui te disent où le tien fuit.

**Un agenda vide, c'est jamais
un problème de clientes.
C'est un problème de **sortie de cabine**.**

CÉLINE VÉZINAT

Le check-up à faire une fois, à refaire tous les 3 mois.

AVANT DE COMMENCER..

Ce document n'est pas un guide. C'est un **diagnostic**.

Tu ne vas rien apprendre de joli ici. Tu vas voir tes chiffres. Ceux que tu évites de regarder parce qu'au fond tu te doutes déjà de ce qu'ils disent.

La plupart des instituts ne perdent pas leurs clientes. Ils les **laissent partir**, une par une, sans jamais s'en rendre compte. Pas de drame, pas de conflit. Juste une cliente qui sort en disant « je te rappelle » et qui ne rappelle jamais.

**Une cliente qui repart sans date, c'est pas une cliente fidèle.
C'est une cliente **en sursis**.**

Tu vas remplir 5 check-ups. Chacun vaut 4 points. À la fin, tu auras un score sur 20 et un verdict. Sois honnête : personne ne lira ce document à part toi.

CE QU'IL TE FAUT SOUS LA MAIN

Ton agenda des 4 dernières semaines. Ton panier moyen. Un stylo. 20 minutes où personne ne te dérange.

Pas ton ressenti. Pas ta mémoire. Ton agenda.

Et si tu te dis « je le ferai plus tard, là j'ai pas le temps » — note-le. C'est déjà une réponse, et on en reparle page 8.

01 TON TAUX DE REBOOKING RÉEL

CHECK-UP 1 / 5

Le seul chiffre qui compte vraiment : sur toutes les clientes que tu as vues ces 4 dernières semaines, combien sont reparties **avec une date dans ton agenda** ?

Pas « elle m'a dit qu'elle reviendrait ». Pas « elle me suit sur Insta ». Une date. Écris.

Clientes reparties avec un RDV : _____

Clientes vues au total : _____

Mon taux de rebooking = _____ %

TON TAUX	CE QUE ÇA DIT VRAIMENT	POINTS
Moins de 30 %	Tu recommences ton chiffre d'affaires à zéro tous les mois. Ton stress de fin de mois n'est pas dans ta tête, il est dans ce chiffre.	1 pt
30 à 50 %	Une cliente sur deux repart dans la nature. Tu compenses en cherchant du nouveau — c'est-à-dire en travaillant plus pour gagner pareil.	2 pts
50 à 70 %	Tu as un début de système, mais il dépend de ton humeur du jour. Les bons jours tu proposes, les jours fatigués tu oublies.	3 pts
Plus de 70 %	Ton agenda se remplit tout seul. Tu peux commencer à choisir tes clientes au lieu de les subir.	4 pts

Chercher une nouvelle cliente coûte **5 fois plus cher** que garder celle qui est assise devant toi.

MES POINTS CHECK-UP 1

_____ / 4

02 LES TROUS DE TON AGENDA

CHECK-UP 2 / 5

Reprends tes 4 dernières semaines. Compte les créneaux ouverts que **personne n'a pris**. Les annulations de dernière minute, les no-show, les jeudis après-midi vides.

Heures de trous sur 4 semaines : _____ h

Mon panier moyen horaire : _____ €

Ce que ces trous m'ont coûté : _____ €

Regarde ce nombre. C'est de l'argent que tu as déjà perdu, ce mois-ci, sans qu'il apparaisse nulle part dans ta comptabilité. Il n'y a pas de ligne « manque à gagner » sur un bilan. C'est pour ça que personne ne le voit.

LA VÉRITÉ QUE PERSONNE NE TE DIT

Une place vide ne se rattrape jamais. Un produit invendu, tu le vends demain. Une heure de cabine vide, elle est **morte**. Ton stock, c'est du temps, et ton temps ne se stocke pas.

TES TROUS SUR 4 SEMAINES	POINTS
Plus de 20 h — ton agenda est une passoire, tu travailles dans le vide.	1 pt
10 à 20 h — l'équivalent de 2 à 3 journées offertes chaque mois.	2 pts
5 à 10 h — ça tient, mais tu paies encore ton loyer sur ces heures-là.	3 pts
Moins de 5 h — ton planning est dense et il te respecte.	4 pts

MES POINTS CHECK-UP 2

_____ / 4

03 CE QUE VAUT VRAIMENT UNE CLIENTE

CHECK-UP 3 / 5

Tu regardes le prix d'une prestation. Tu devrais regarder le prix d'une **relation**. Ce n'est pas la même chose, et c'est toute la différence entre une activité et une entreprise.

Mon panier moyen : _____ €

Nombre de visites par an d'une bonne cliente : _____

Nombre d'années où elle reste : _____

Ce que vaut **UNE** cliente fidèle : _____ €

Chez moi, une cliente fidèle depuis 10 ans, ce n'est pas 150 €. C'est plusieurs milliers d'euros. Alors quand une cliente repart sans date, ce n'est pas une prestation que je perds. C'est ça.

**Tu ne perds pas 60 € quand une cliente ne revient pas.
Tu perds les dix ans qui venaient avec.**

Maintenant, la question qui pique : combien de clientes as-tu vues **une seule fois** cette année ? Multiplie par le chiffre que tu viens de calculer. Voilà le vrai montant de la fuite.

TES CLIENTES VUES UNE SEULE FOIS CETTE ANNÉE	POINTS
Je n'en ai aucune idée — je ne suis pas mes retours.	1 pt
Beaucoup, et ça m'inquiète sans que je sache quoi en faire.	2 pts
Quelques-unes, je les repère mais je ne les relance pas.	3 pts
Très peu, et je sais exactement lesquelles et pourquoi.	4 pts

MES POINTS CHECK-UP 3

____ / 4

04 LE MOMENT OÙ TU PROPOSES

CHECK-UP 4 / 5

Il y a trois moments possibles pour reprendre le prochain rendez-vous. Deux ne fonctionnent pas. Coche celui qui te ressemble.

- ☐ **À la caisse, une fois qu'elle a payé.** Elle a déjà son manteau, son téléphone à la main, la tête dans sa journée. Tu arrives trop tard : l'émotion est retombée, tu ne parles plus qu'à son portefeuille.
- ☐ **Par message, quelques semaines après.** Tu relances une cliente froide, qui a eu le temps d'oublier l'effet, de voir passer trois promos ailleurs, et de se dire qu'elle « verra plus tard ». Tu ne fidélises pas, tu mendies.
- ☐ **Pendant la prestation, au pic de l'émotion.** Quand elle regarde ses mains et qu'elle est contente. Là, tu ne vends pas : tu organises la suite de son résultat. Ce n'est pas la même conversation.

**Une experte ne vend pas un rendez-vous.
Elle recommande la suite d'un résultat.**

La différence entre un institut qui remplit et un institut qui court, c'est rarement la technique. C'est **trente secondes placées au bon endroit**. Et ces trente secondes ne s'improvisent pas : elles se préparent, elles se disent toujours pareil, et elles ne dépendent pas de ton énergie du jour.

OÙ TU EN ES	POINTS
Je ne propose pas — j'attends qu'elle demande.	1 pt
Je propose à la caisse, quand j'y pense.	2 pts
Je propose pendant la prestation, mais pas systématiquement.	3 pts
Je le fais à chaque cliente, au même moment, avec les mêmes mots.	4 pts

05 TA POSTURE EN SORTIE DE CABINE

CHECK-UP 5 / 5

Le rebooking ne casse presque jamais sur la technique. Il casse sur ce que tu crois avoir le droit de demander. Coche les phrases que tu t'es déjà dites.

- ☐ « Je ne veux pas la forcer, elle va se sentir obligée. »
- ☐ « Si je lui propose une date, elle va croire que je manque de clientes. »
- ☐ « Elle sait où me trouver, elle reviendra bien toute seule. »
- ☐ « J'ai peur qu'elle trouve ça commercial. »
- ☐ « Je préfère qu'elle vienne quand elle en a envie, c'est plus naturel. »

Chacune de ces phrases est polie, gentille, et te coûte de l'argent tous les mois. Elles viennent toutes du même endroit : tu te vis comme une **prestataire qui rend service**, pas comme la professionnelle qui pilote un résultat dans le temps.

**Ta cliente n'attend pas que tu sois discrète.
Elle attend que tu sois ATTENDUE.**

Et pendant que tu n'oses pas proposer une date, elle, elle attend qu'on lui dise quoi faire pour que ses ongles tiennent. Ton silence, elle ne le lit pas comme du respect. Elle le lit comme du désintérêt.

NOMBRE DE PHRASES COCHÉES	POINTS
4 ou 5 — ta posture est ton premier frein, avant tout le reste.	1 pt
3 — tu proposes en t'excusant à moitié.	2 pts
1 ou 2 — tu y es presque, ça se joue sur la constance.	3 pts
Aucune — tu assumes ta place, et ton agenda le sait.	4 pts

MES POINTS CHECK-UP 5

_____ / 4

TON VERDICT.

MON TOTAL
CHECK-UPS 1 + 2 + 3 + 4 + 5

_____ / 20

5 À 9 • L'AGENDA PASSOIRE

Tu travailles énormément et tu recommences à zéro chaque mois. Le problème n'est pas ta visibilité, ni ton talent : c'est que rien ne retient ce que tu attires. Tant que la sortie de cabine n'est pas réglée, chaque nouvelle cliente gagnée sera une cliente perdue plus tard. Inutile d'ouvrir le robinet quand le seau est percé.

10 À 14 • L'AGENDA EN DENTS DE SCIE

Tu as des semaines pleines et des semaines creuses, et tu ne sais jamais vraiment pourquoi. C'est le profil le plus fréquent — et le plus épuisant, parce que tu ne peux rien prévoir : ni tes revenus, ni tes vacances, ni ton salaire. Il te manque un système, pas de la motivation.

15 À 20 • L'AGENDA QUI TOURNE

Ton rebooking fonctionne. La question n'est plus de remplir, elle est de **rentabiliser** : ce que chaque heure te rapporte réellement, ce que tu te verses, et quelles prestations tu devrais arrêter. C'est un autre chantier, et il vaut beaucoup plus cher que celui-là.

LE PIÈGE DU SCORE MOYEN

Un 12/20 rassure. C'est exactement pour ça qu'il est dangereux : il te permet de te dire « c'est pas catastrophique » et de ne rien changer. Un agenda moyen produit un salaire moyen, pendant 10 ans.

ET MAINTENANT.

Tu sais où ça fuit. C'est déjà plus que 90 % des instituts, qui pilotent au ressenti et découvrent le problème le 30 du mois.

Ce que ce document ne te donne pas, c'est le **comment** : les mots exacts en sortie de cabine, la structure d'agenda qui tient sans toi, la prestation signature qui fait revenir. Ça, ça ne se règle pas dans un PDF — ça se règle sur tes chiffres, ton institut, ta clientèle.

Le talent remplit les mains.
La stratégie remplit le compte en banque.

Quand tu es prête à passer de la constatation à la restructuration, tu m'écris en message privé avec un seul mot :

CONSULT

Une problématique, réglée en 2 h avec moi. Tu repars avec un plan, pas avec des notes.

FONDATION

Un mois en one-to-one : cliente idéale, positionnement, prix, communication. On pose les bases qui tiennent.

PLACE

Success Beauty Business — 90 jours en one-to-one pour devenir la cheffe d'entreprise que ton institut attend. Places limitées, sur sélection.

CÉLINE VÉZINAT

27 ans dans la beauté · 5 instituts montés · Agenda plein 3 mois d'avance dans un village de 1 100 habitants.