

LE RÉCAP DE TA MASTERCLASS

EXPÉRIENCE CLIENT



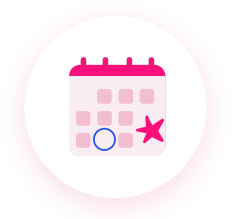
Les 7 erreurs qui coûtent cher, et comment les corriger dès ta prochaine cliente.

DANS CE SUPPORT

-  Ton chiffre de départ
-  Ton auto-diagnostic et ton profil
-  Le mémo des 7 erreurs
-  Tes phrases prêtes à l'emploi
-  Le défi des 7 jours
-  Ta réunion d'équipe en 15 minutes



COMMENT UTILISER CE SUPPORT



Imprime-le, garde-le près de l'accueil, et avance étape par étape. Pas besoin de tout faire en un jour.

1



Mesure ton point de départ

Compte sur tes 10 prochaines clientes combien repartent avec leur prochain rendez-vous.

2



Fais ton auto-diagnostic

14 questions, 5 minutes, et tu sais quelle erreur travailler en priorité.

3



Garde le mémo sous les yeux

Les 7 erreurs et leurs alternatives, sur une seule page à afficher.

4



Lance le défi des 7 jours

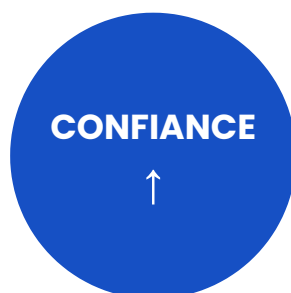
Seule ou avec ton équipe : un geste par jour, une case à cocher.

5



Mesure à nouveau, 30 jours plus tard

Et regarde ce qui a changé. Tu nous racontes ?



LE FIL ROUGE

Tout au long de l'expérience, ton rôle : diminuer le stress de ta cliente pour augmenter son niveau de confiance.

TON CHIFFRE À SUIVRE



Ce qui ne se mesure pas ne progresse pas. Colorie un rond par cliente concernée, maintenant, puis dans 30 jours.

Sur tes 10 prochaines clientes, combien repartent avec leur prochain rendez-vous programmé ?

Aujourd'hui

le ___ / ___

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

___ / 10

Dans 30 jours

le ___ / ___

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

___ / 10

Sur tes 10 prochaines clientes, combien repartent avec un conseil personnalisé (produit, soin, routine) ?

Aujourd'hui

le ___ / ___

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

___ / 10

Dans 30 jours

le ___ / ___

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

___ / 10



Astuce : fais-le compter par l'accueil pendant une journée ou deux. C'est plus juste que de mémoire, et ça embarque toute l'équipe.

OÙ EN EST TON EXPÉRIENCE CLIENT ?



Réponds honnêtement, pour toi et pour ton équipe. **Oui = 2 pts · Parfois = 1 pt · Non = 0 pt.**

AVANT LE SOIN

OUI PARFOIS NON

- | | | | | |
|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | Chaque cliente connaît le prénom de la personne qui s'occupe d'elle. | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2 | On se présente oralement, même quand on porte un badge. | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3 | Le diagnostic commence par le ressenti de la cliente, pas par sa routine. | ☐ | ☐ | ☐ |
| 4 | On va au bout des réponses floues (« depuis combien de temps ? »). | ☐ | ☐ | ☐ |

PENDANT LE SOIN

- | | | | | |
|----|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 5 | Après le soin, on fait un bilan : son ressenti et ce qu'on a constaté. | ☐ | ☐ | ☐ |
| 6 | On fait le lien entre ses attentes du début et le résultat. | ☐ | ☐ | ☐ |
| 7 | On a une phrase courte et prête pour présenter notre marque. | ☐ | ☐ | ☐ |
| 8 | La marque est présentée à chaque nouvelle cliente, en début de soin. | ☐ | ☐ | ☐ |
| 9 | Nos conseils partent de son besoin (« Pour vous qui... »), pas du produit. | ☐ | ☐ | ☐ |
| 10 | On explique pourquoi on conseille, avant de proposer la solution. | ☐ | ☐ | ☐ |
| 11 | En massage, on ose proposer une option (masque, yeux...) sans peur de déranger. | ☐ | ☐ | ☐ |
| 12 | On présente la déclinaison corps / maison quand la cliente a aimé l'univers. | ☐ | ☐ | ☐ |

APRÈS LE SOIN

- | | | | | |
|----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 13 | On parle du prochain soin en cabine, avant de raccompagner la cliente. | ☐ | ☐ | ☐ |
| 14 | À l'accueil, on rebondit pour programmer le prochain rendez-vous. | ☐ | ☐ | ☐ |

MON TOTAL

/ 28

DÉCOUVRE TON PROFIL



0 À 10 POINTS



PETITE ÉTOILE

Tes clientes aiment tes soins, mais l'expérience autour reste à construire. Bonne nouvelle : c'est là que tu vas gagner le plus, et vite. Commence par l'étape « Avant le soin » : présentation et diagnostic changent tout le reste.

11 À 20 POINTS



EN ROUTE

Les bases sont là, mais pas encore à chaque cliente ni pour toute l'équipe. Ton enjeu : la régularité. Le défi des 7 jours est fait pour toi, surtout en version équipe.

21 À 28 POINTS



TIGRESSE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

Ton parcours client est solide. Place aux détails qui font la différence : la phrase sur ta marque, la déclinaison maison, et un taux de rendez-vous programmés à suivre chaque mois.

Mon erreur prioritaire (là où j'ai le moins de points) :

Ce que je change dès ma prochaine cliente :



LES 7 ERREURS QUI COÛTENT CHER

AVANT LE SOIN



ERREUR 1

Zapper les présentations

Se présenter par son prénom et son rôle : c'est ton expertise qui entre en cabine.



ERREUR 2

Diagnostic approximatif

Ordonner ses questions, aller au bout des réponses, mettre la cliente au cœur.

PENDANT LE SOIN



ERREUR 3

Pas de transition soin → conseils

Demander son ressenti, relier ses attentes au résultat, éduquer.



ERREUR 4

Ne pas présenter sa marque

Une phrase courte sur ses points forts, glissée en début de soin.



ERREUR 5

Conseiller un produit, pas une solution

Constat → besoin → solution. Commencer par « Pour vous qui... ».



ERREUR 6

Penser qu'on ne peut pas vendre en massage

Rappeler le diagnostic, proposer une option, puis la déclinaison maison.

APRÈS LE SOIN



ERREUR 7

Laisser partir sans la projeter

Parler du prochain soin en cabine, et rebondir dessus à l'accueil.



Une seule erreur corrigée, et toute l'expérience change.

TES PHRASES PRÊTES À L'EMPLOI



Découpe-les, garde-les en cabine et à l'accueil, et adapte-les avec tes mots.



SE PRÉSENTER

« Bonjour Madame Durand, je suis Julia, c'est moi qui vais m'occuper de vous aujourd'hui. Vous pouvez me suivre. »



OUVRIR LE DIAGNOSTIC

« Comment ressentez-vous votre peau en ce moment ? Depuis combien de temps ? Qu'attendez-vous du soin d'aujourd'hui ? »



FAIRE LE BILAN

« Comment vous sentez-vous ? C'est vrai que votre corps était très tendu. Votre peau a super bien réagi au soin. »



PRÉSENTER MA MARQUE

« Aujourd'hui, on va utiliser _____, une marque qui _____ »



CONSEILLER

« Pour vous qui [sa problématique], c'est important de... : ce produit est idéal. »



PROPOSER UNE OPTION

« Pour une expérience encore plus complète, je peux vous poser le masque XXX pendant le massage, il est à 10 €. Ça vous tente ? »



LA DÉCLINAISON MAISON

« Comme vous avez aimé l'univers du soin, on a toute une déclinaison corps et maison juste ici. Souhaitez-vous la découvrir ? »



LE PROCHAIN RENDEZ-VOUS

« Dans la cabine, je vous ai parlé du soin XXX. Souhaitez-vous qu'on regarde ensemble pour le programmer ? »

LA TRAME DE DIAGNOSTIC



Dans cet ordre : d'abord la cliente, ensuite la pratique. La question en gras est celle qu'on oublie le plus.

VISAGE

- 1 « Comment allez-vous ? »
- 2 « Comment ressentez-vous votre peau en ce moment ? »
- 3 « **Depuis combien de temps ?** »
- 4 « Qu'attendez-vous du soin d'aujourd'hui ? »
- 5 « Quels produits utilisez-vous à la maison ? »
- 6 « Prenez-vous des compléments alimentaires ? »
- 7 « Prenez-vous plaisir à prendre soin de vous à la maison ? »

CORPS

- 1 « Comment allez-vous ? »
- 2 « Comment ressentez-vous cette fatigue sur le corps et le visage ? »
- 3 « **Depuis combien de temps ?** »
- 4 « Prenez-vous des compléments alimentaires en ce moment ? »
- 5 « Qu'attendez-vous de votre massage d'aujourd'hui ? »
- 6 « À quand remonte votre dernier massage ? »
- 7 « Comment prenez-vous soin de votre bien-être au quotidien ? »
- 8 Puis les questions pratiques (pression, etc.)

TIP

Une fiche de personnalisation remplie en amont (en ligne ou en salle d'attente) te fait gagner du temps : tu arrives en cabine avec les réponses pratiques, et tu gardes le temps du diagnostic pour la cliente.

LE DÉFI

DES 7 JOURS



Un geste par jour, à chaque nouvelle cliente. Une case cochée par personne quand c'est fait.
Écris les prénoms de ton équipe en haut des colonnes.

MOI

JOUR
1
Je me présente

Prénom et rôle, à chaque nouvelle cliente, même avec le badge.

☐ ☐ ☐ ☐
JOUR
2
Je suis la trame de diagnostic

Dans l'ordre, jusqu'au « depuis combien de temps ? ».

☐ ☐ ☐ ☐
JOUR
3
Je fais un bilan après chaque soin

Son ressenti, ce que j'ai constaté, le lien avec ses attentes.

☐ ☐ ☐ ☐
JOUR
4
Je présente ma marque

Ma phrase prête, glissée en début de soin.

☐ ☐ ☐ ☐
JOUR
5
Je conseille à partir du besoin

Chaque conseil commence par « Pour vous qui... ».

☐ ☐ ☐ ☐
JOUR
6
J'ose proposer en massage

Une option pendant le soin, ou la déclinaison maison après.

☐ ☐ ☐ ☐
JOUR
7
Je projette ma cliente

Le prochain soin en cabine, le rendez-vous à l'accueil.

☐ ☐ ☐ ☐

Notre récompense d'équipe si on coche tout :

Bonus : partage ta réussite

Poste ta grille remplie en story et tague
@leclub.almaa, on la repartage !

TA RÉUNION D'ÉQUIPE EN 15 MINUTES



Pour transmettre la masterclass sans y passer ta soirée. Un café, ce support, et c'est parti.

5

MINUTES

On partage le constat

- Présente le fil rouge : moins de stress pour la cliente, plus de confiance.
- Lisez ensemble le mémo des 7 erreurs (page 6).
- Chacune dit quelle erreur elle reconnaît dans sa pratique, sans jugement.

5

MINUTES

On s'entraîne

- Jeu de rôle en binôme : l'une est la cliente, l'autre l'esthéticienne.
- Testez une phrase prête à l'emploi (page 7), puis inversez les rôles.
- Écrivez ensemble votre phrase pour présenter votre marque.

5

MINUTES

On s'engage

- Remplissez les prénoms sur la grille du défi (page 9) et affichez-la.
- Choisissez votre récompense d'équipe.
- Fixez la date du point à J+7 pour fêter les cases cochées.



Le bon réflexe : commence par ce que l'équipe fait déjà bien. Une équipe qui se sent reconnue s'engage beaucoup plus facilement dans le changement.

ET APRÈS ?

ET SI TU N'ÉTAIS PLUS SEULE ?

Dans le Club Almaa, l'expérience client se travaille chaque trimestre, en direct, entre gérantes d'institut, avec le replay. Et tu n'as plus à tout porter seule : la communication, les décisions, l'équipe.



CAFÉ LIVE CRÉATION

Ta collection marketing, écrite et mise en page, deux mois à l'avance.



CAFÉ LIVE FORMATION

Stratégie gérante et expérience client, en alternance chaque mois.



LA COMMUNAUTÉ

Une appli privée, une seule gérante par secteur, tes questions au quotidien.

OFFRE MASTERCLASS · AU MOIS

89 € HT

+ TON 1ER MOIS OFFERT

Engagement 3 mois, puis résiliable chaque mois.

À L'ANNÉE · LE MEILLEUR CHOIX

2 mois offerts

+ TON WELCOME PACK

Tu paies dix mois au lieu de douze, secteur réservé toute l'année.

offres.leclubalmaa.com

TU PRENDS SOIN DE TES CLIENTES.

NOUS PRENONS SOIN DE TOI.



julia.coach_et_estheticienne & leclub.almaa



julia-coachetstheticienne.com & leclubalmaa.com

