

ANNEXE 3

COMMENT AGENCER VOTRE INSTITUT DE BEAUTE OU VOTRE SPA ?

• • •

- la création d'un institut de beauté ou d'un spa entièrement nouveau,

- la modification d'un institut ou d'un spa déjà existant : vous avez un institut avec une image et un nom que vous voulez, soit modifier, soit agrandir, soit créer de nouveaux types de soins ou une nouvelle image et présenter de nouveaux produits. C'est donc une sorte de continuité par rapport à l'institut existant.

Les deux sont liés, que ce soit la création ou la continuité d'un institut ou d'un spa, en ce qui concerne la méthodologie. Il faut prendre en compte plusieurs aspects :

La faisabilité

Vous venez d'acquiescer un local. Avant tout, vous devez savoir si ce lieu est adapté et si il conviendra pour les équipements techniques. C'est cet aspect technique que Philippe Estienne va développer plus loin.

L'aspect administratif et budgétaire

Vous devez vérifier si votre bail est bien adapté à l'exercice de votre activité. Vous avez un budget, il faut savoir combien cela va coûter, et ce que l'on peut faire en fonction de vos possibilités.

L'architecture intérieure

C'est un point très important parce que cela va donner l'image, le look. Vous allez travailler avec des décorateurs pour savoir quelle image vous voulez donner, quelle ambiance vous voulez créer, quelle personnalisation donner, ainsi que toutes les astuces que permettront de créer cette ambiance.

Les travaux et le suivi du chantier

C'est une partie également très importante car nombre de nos clients ont eu des déboires. Ils ont effectué seuls la plupart des démarches et se sont retrouvés avec des chantiers qui n'en finissaient pas, des délais non respectés et un budget dépassé.

L'optimisation commerciale

Vous devez aussi penser à la présentation de vos produits. Il ne suffit pas de recevoir la clientèle, il faut aussi vendre des produits. Il faut donc réfléchir à leur mise en scène, ainsi qu'à l'aspect fidélisation de la clientèle. Le lieu, l'image, les produits, feront que vos clientes auront envie de revenir chez vous.

Le service après-vente

A partir du moment où vous avez ouvert votre nouvel institut ou votre nouveau spa, vous devez être sûre que votre architecte, votre maître d'œuvre, vous seront fidèles et disponibles au moins pendant les premiers mois d'exploitation.

Il faut que l'on vous aide, que l'on vous assiste. Il ne suffit pas que, une fois l'institut ou le spa terminé, vous soyez seule à gérer tout cela.

Philippe Estienne va développer ces aspects de faisabilité et de technique.

LOCAUX ET TRAVAUX

La faisabilité

Philippe Estienne

Avant tout, la première démarche est de trouver des locaux adaptés, et on sait que ce n'est pas facile. Le conseil que nous pouvons vous donner, c'est de toujours nous demander de visiter les locaux avec vous, avant de les louer ou de les acheter. Une analyse rapide nous permettra de vous donner notre avis sur la nature et l'état des locaux et, surtout, s'ils sont adaptés à votre projet.

Il est toujours plus facile et beaucoup plus rapide d'obtenir des autorisations des propriétaires ou des co-propriétaires, avant la signature d'un bail, pour tout ce qui concerne la démolition, la nouvelle devanture, les installations de climatisation, les gaines d'arrivée d'air neuf, les rejets (il y a une réglementation à respecter), la création d'escaliers si besoin est, ou les sorties de secours (là aussi, il existe une réglementation).

Souvent, les travaux peuvent être pris en charge par la copropriété ou par le propriétaire des murs, ce qui allégera considérablement votre budget. Nous avons eu un cas récent d'un client qui voulait s'installer dans des locaux, où l'on s'est rendu compte que les planchers du rez-de-chaussée étaient en mauvais état. On n'allait pas effectuer des travaux dans des locaux que notre client aurait été obligé de fermer dans trois ou quatre ans pour refaire les planchers ! Nous avons obtenu pour notre client que la copropriété prenne en charge la réfection des planchers avant de faire l'agencement intérieur. Cela n'a pas été facile. Mais c'est vraiment un aspect qu'il faut étudier au départ.

• • • →

→ L'OPTIMISATION COMMERCIALE

Denise Omer

Au sein de votre institut ou de votre spa, vous devez mettre en scène vos produits de manière à entraîner un achat impulsif de la part de vos clientes. Quand un soin a été fait, il faut immédiatement que

l'envie d'acheter entre en jeu.

Cela se traduit par des positionnements et des mises en scène de produits très judicieux, au sortir des cabines, dans les circulations, à l'espace accueil...

Il faut donc à chaque fois travailler le produit. Cela va au-delà du packaging, c'est toute une recherche annexée qui est faite en amont par rapport au produit que vous voulez vendre.

Cette mise en scène est très efficace.

En ce qui concerne la décoration, l'ambiance que l'on va traduire ensemble est très importante pour que votre cliente n'ait qu'une envie : celle de revenir. C'est-à-dire qu'en fait, elle aura le souvenir d'avoir été bien, confortable, et d'avoir oublié un peu le quotidien pour avoir envie de revenir.

Il y a donc deux aspects : l'optimisation commerciale, qui concerne à la fois les produits et leur mise en scène pour un achat, et une ambiance qui fait que vous fidélisez votre cliente en lui donnant l'envie de revenir chez vous.

Philippe Estienne

J'insiste à nouveau sur l'adaptation des locaux à votre projet. Malheureusement, aujourd'hui, il faut aussi être en conformité avec la réglementation, quelquefois pas seulement vis-à-vis de l'inspection du travail ou d'autres administrations, mais souvent aussi vis-à-vis de la copropriété, de l'immeuble ou du propriétaire des murs. Il faut vraiment respecter la réglementation en matière de bruits, de troubles de jouissance, etc.

Aujourd'hui, on s'aperçoit que, dans tout immeuble, il y a toujours un copropriétaire prêt à engager un contentieux parce qu'on lui a modifié un peu son environnement.

• • •

Sources : extrait *Nouvelles Esthétiques* - numéro spécial SPA
Novembre 2003 - n°554

BTS esthétique cosmétique	Session 2005
Gestion de l'entreprise	ETE5GES
Coefficient : 3	Durée : 4 heures
	Page : 8/12