

RAPHAËL PERRIER
PARIS

GUIDE

FRANCHISE

COLLABORATEUR

*"Aucun de nous, en agissant seul...
ne peut atteindre le succès. "*

Nelson **MANDELA**



Nos Valeurs

Être créatifs et innovants

Offrir l'excellence de nos mots
et de nos services

Cultiver l'esprit d'équipe d'entreprise

Mettre notre résilience au service
de notre profession et nos clients

Transmettre les valeurs
de la Coiffure Française à travers le monde



FORMATION



IMPLICATION



TRANSMISSION



les Forces



- 1 ACCUEIL
- 2 ACCOMPAGNEMENT & PARCOURS CLIENT
- 3 INVITATION À LA DÉTENTE
- 4 DIAGNOSTIQUES & CONSEILS PERSONNALISÉS
- 5 DEVIS SUR MESURE
- 6 COUPE ET TECHNIQUES DE LA MÉTHODE PIBYRP
- 7 ESPACE DE DÉTENTE
- 8 COIFFAGE
- 9 MISE EN BEAUTÉ
- 10 CARTES CADEAU
- 11 PRISE DE CONGÉS

les Bénéfices



LES BÉNÉFICES

LA PRISE DE RDV

- > Améliore le taux d'occupation

L'ACCUEIL

- > Le bien-être commence ici

LE DEVIS

- > Transparence et acceptation du prix

DIAGNOSTIQUE

- > Optimise la confiance et offre un champ de services plus large

LA PERSONNALISATION

- > Optimise le ressenti de l'expérience client

MÉTHODE DE COUPE

- > Savoir-faire ancestrale, et méthode de coupe à la pointe

CARTE CADEAU

- > déclencher l'envie de partager l'expérience

DEVIS D'ENTRETIEN

- > Optimise le temps et la fidélisation augmente le nombre de visites annuelles

RÔLE *du collaborateur* en entreprise avec les clients



ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

- 1 «Salon Raphaël Perrier bonjour **votre prénom** à votre écoute ?»
- 2 «Pour quelle prestation souhaitez vous prendre rendez-vous ?»

PRISE DE RENDEZ-VOUS

- 3 Pour les nouveaux clients, prendre les coordonnées (Nom, Prénom, Tél)
- 4 Pour les anciens vérifier les informations ainsi que les prestations réalisées lors des précédents rendez-vous
- 5 Souhaitez-vous passer avec un coiffeur en particulier ?
- 6 Quelles sont vos disponibilités ? De combien de temps disposez-vous ? **(toujours proposer le rendez-vous le plus proche du jour d'appel)**
- 7 Créer le rendez-vous dans le logiciel & valider
- 8 **Confirmer le rendez-vous**
En reformulant la date, l'heure, la prestation et le nom du coiffeur
- 9 Aviez-vous besoin d'autre chose ?
- 10 Merci pour votre appel, très belle journée à vous.

RÔLE *du collaborateur* en entreprise avec les clients



ACCUEIL PHYSIQUE

- 1 Ne pas laisser patienter le client dans l'entrée
- 2 « Bonjour Madame ou Monsieur, Bienvenue »
Lui sourire et lui indiquer que nous le faisons patienter si besoin.
- 3 Puis-je vous renseigner ?

POUR RDV COIFFURE

- 4 Puis-je reprendre votre nom s'il vous plaît ?
- 5 Vous aviez rendez-vous pour...
« reformuler sa prestation »
- 6 Demander ses impératifs horaires,
de combien de temps disposez vous ?
- 7 Si vous voulez bien me suivre, je vous accompagne au salon de coiffure. Prendre le vestiaire.
- 8 Installer le/la client(e) dans l'espace détente, lui proposer une boisson
- 9 Prévenir le collaborateur que son/ sa cliente est arrivé(e)
- 10 Préciser à la cliente si il y a de l'attente, proposer des prestations supplémentaires si le planning le permet.

RENSEIGNEMENTS & CC

- 3 Comment puis-je vous renseigner ?
ou
Savez-vous la prestation que vous souhaitez offrir ?
- 4 Explications & guider le/la cliente dans son choix
- 5 Valider son choix en reformulant la prestation choisie
- 6 Créer la carte cadeau dans le logiciel en reprenant ses coordonnées ainsi que la personne qui va recevoir
- 7 Faire la carte cadeau (sans oublier de noter la référence)
- 8 Encaissement
- 9 Faire le paquet cadeau et l'apporter à son/ sa cliente en le/la remerciant

RÔLE *du collaborateur* en entreprise avec les clients



PROTOCOLE D'ACCUEIL EN FONCTION DU FLUX

LA CLIENTE NE POURRA PAS ÊTRE ACCUEILLIE DE LA MÊME MANIÈRE

ou

Si elle rentre toute seule dans le salon et que vous êtes seul, à plusieurs

Si le salon est plein.

Il est important qu'une cliente qui vient un mardi matin ou si le salon est vide, soit accueillie de la même manière qu'un samedi après-midi où le salon est plein.

Même si vous êtes tous débordés, il est important de se libérer même si ce n'est pas votre cliente, afin de pouvoir l'accueillir, récupérer son vestiaire et la laisser patienter dans la zone d'attente.

Si jamais plusieurs clientes arrivent en même temps il est important de leur dire : « Je m'occupe de Madame..., je vous remercie de patienter quelques instants, un collaborateur va venir vous accueillir de suite. »

Faire attention et être à l'écoute des collaborateurs qui vont accueillir les clientes, ne pas hésiter à leur venir en aide si plusieurs clients arrivent dans le salon en même temps.

Si vous êtes seul à l'accueil dans cette situation, n'hésitez pas à demander de l'aide à vos collaborateurs. Prévenir la cliente que vous la laissez patienter quelques instants, demander à un collaborateur de venir et prendre en charge des clients.

Il est important de ne pas être plus de deux collaborateurs à accueillir les clientes, afin de permettre de garantir une bonne activité du salon. Si besoin, exceptionnellement plusieurs collaborateurs peuvent venir en aide pour un accueil de plusieurs clientes qui arriveraient en même temps.

UNE ATTENTE BIEN VÉCUE EST UNE ATTENTE PRÉVENUE

Afin qu'une attente se passe bien de la part de chacune des clientes il est important qu'elle soit prévenue de votre part que vous allez la laisser patienter quelques instants avant de prendre en charge votre cliente qui est arrivée avant elle, on ne s'excuse pas on informe et prend en charge.

RÔLE *du collaborateur* en entreprise avec les clients

COIFFURE

1 Se désinfecter les mains devant la cliente.

2 Moment privilégié dans lequel il faut réellement faire preuve d'empathie et d'écoute. Le diagnostic se fait au poste de coiffage, assis en face à face avec la cliente.

3 « Bonjour, je m'appelle prénom, je vais m'occuper de vous. Qu'attendez-vous de moi aujourd'hui ? »

4 Poser toutes les questions nécessaires pour établir un bon diagnostic. Demander tous les antécédents techniques qu'il y a eu sur le cheveu, et l'entretien produits à domicile. Faire remplir le questionnaire à la cliente
" Parlez nous de vos cheveux "

5 Demander la permission « Puis-je toucher vos cheveux ? »

6 Demander si elle a des photos du résultat qu'elle souhaite, inspirations, réseaux sociaux...

7 Reformuler son choix : « Si j'ai bien compris vous souhaiteriez... c'est bien cela ? »

8 Conseil de professionnel « par rapport à tout ce que vous venez de me dire je peux vous proposer... et si vous avez envie de changement je peux vous proposer... » Valider avec la cliente une des propositions que vous lui avez faite « Nous sommes bien d'accord, nous allons partir sur :...»

9 Faire le devis

RÔLE *du collaborateur* en entreprise avec les clients



DEVIS COIFFURE

- 1 Editer un devis au client en prenant le temps de détailler chaque ligne
- 2 À la fin de l'édition du devis, présenter tout de suite le devis d'entretien qui permet de rassurer le client et de la faire revenir plus vite
- 3 Demander au client s'il bénéficie d'une offre spéciale (anniversaire, étudiante...)

RÔLE *du collaborateur* en entreprise avec les clients

SERVICES COIFFURE

- 1 J'adopte une attitude élégante et professionnelle
- 2 Je reste discret, je parle calmement et pas trop fort
- 3 J'utilise un langage courtois
- 4 Je veille au bien-être de mon client tout au long de la prestation et je veille à la clientèle dans la globalité
- 5 Je propose une touche d'essai si le client n'a jamais réalisé de services techniques chez nous
- 6 Je porte obligatoirement des gants pour tous les services techniques
- 7 Je pèse toujours les produits avec la balance
- 8 Je n'oublie pas de remplir la fiche technique
- 9 Je porte des vêtements en adéquation avec la salon.
Pas de casquettes, blousons, écharpes, baskets (**voir p.24**)
- 10 Je me consacre uniquement à la clientèle
(exemple : pas de discussions entre collègues au bac)
- 11 Interdiction de mâcher du chewing-gum
- 12 Interdiction d'utiliser des airpods
- 13 Problème de transpiration, n'hésitez pas à en parler à vos collègues

RÔLE *du collaborateur* en entreprise avec les clients

PROTOCOLE SHAMPOOING ET SOIN ET VENTE COIFFURE

- 1 « Si vous voulez bien me suivre nous allons pouvoir passer à l'espace détente. »
- 2 Aider la cliente a enfilé le peignoir, peignoir coloré pour toutes les prestations de coupe / coiffage
- 3 « Êtes-vous bien installé(e) ? »
- 4 Effectuer deux shampoings
- 5 « Est-ce que cela vous va la température de l'eau ? »

Le premier shampoing est énergique
et le deuxième est relaxant.

Effectuer un soin pour toutes les prestations

- 6 Massage pendant la pose du soin :
1^{er} temps : manœuvres manuelles
2^{ème} temp : brosses massantes
3^{ème} temps : manœuvres manuelles
- 7 **Faire un joli turban** et installer au poste de coiffage.
- 8 « Puis-je vous proposer une boisson chaude ? »
- 9 Lui présenter la gamme de produits que l'on a utilisés
et les déposer devant elle.
**(ANNEXE, VOIR BOOK SUIVI, METHODE PI, & PROTOCOLE
MASSAGE)**

RÔLE *du collaborateur* en entreprise avec les clients



VENTES DE PRODUITS

- 1 En fonction du diagnostic réalisé, **je propose 1 ou 2 produits adaptés** aux besoins de mon client
- 2 **Remplir l'ordonnance beauté** en fonction du diagnostic réalisé et de ce que j'ai vu/senti pendant le soin
- 3 **J'apporte** sur un plateau les produits sélectionnés si les produits n'ont pas encore déposé.
- 4 **J'explique comment les utiliser**, j'expose leurs résultats et les fait tester.
- 5 J'offre systématiquement **l'ordonnance beauté à ma cliente.**

RÔLE *du collaborateur* vente de produits



EMBALLAGE

À chaque vente de produits, il faudra prendre un sac en papier RAPHAËL PERRIER positionner une feuille de soie à l'intérieur puis les produits, fermer le sac à l'aide d'un sticker RAPHAEL PERRIER signature au centre.

COMMENT PARLER DES PRODUITS À LA CLIENTE, LES MOTS À EMPLOYER :

Les mots utilisés lors de la vente d'un produits sont importants, voici quelques mots pour vous aider à utiliser un lexique simple et professionnel pour conseiller la cliente sur un produit.

Il existe plusieurs manières de présenter les produits: parler de leur histoire, l'histoire du parfum ou l'histoire de la marque

Pour les Fragrances

On peut parler d'acidulé, attirant, délicat, énergisant, mixte, voluptueux

En utilisant un vocabulaire qui fait rêver le client, référez-vous aux quelques mots précédents quand vous savez que le parfum plaît il faut faire écho à une sensation ou une émotion que le client vous transmet, **attention elle peut varier d'une personne à l'autre**

Vous êtes tentés de dire bouteille dites plutôt **flacon**, vous êtes tentés de dire bouchon dites plutôt **cabochon**, vous êtes tentés de dire le parfum plutôt la **fragrance** vous êtes tenté de dire famille olfactive dites plutôt **l'univers émotionnel**.

RÔLE *du collaborateur* vente de produits



GAMME MIRACLE

miracle.

[m i . r a k l]

(n.) ce qui relève de l'impossible, ce qui est merveilleux à l'œil.

L'association d'une eau précieuse riche en oligoéléments et d'un pur concentré d'origine méditerranéenne, composé de feuilles d'olivier, d'oranger et de clémentinier riches en polyphénols antioxydants, qui comble les besoins essentiels de toutes les chevelures.

FRAGRANCE HESPÉRIDÉE

parfume délicatement

HUILE DE CARTHAME

nourrit intensément

D PANTHÉNOL

redonne de la brillance



RAPHAËL PERRIER PARIS / GUIDE FRANCHISE COLLABORATEUR 2021

Le contenu du présent document est soumis à droit d'auteur et à droits de propriété intellectuelle et industrielle. Sa reproduction est interdite sans le consentement de l'auteur et du titulaire des droits.

RÔLE *du collaborateur* en entreprise avec les clients

PRISE DE CONGÉS EN ENCAISSEMENT

COIFFURE

- 1 Raccompagner son/sa client(e) et lui rendre son vestiaire

- 2 « Je peux me permettre de vérifier/prendre vos coordonnées ? »
(Adresse postale, adresse mail)
»
« Acceptez-vous qu'on vous envoie des opérations commerciales ? »
»
« Avez-vous besoin d'autres chose ? »

- 3 Proposition d'un prochain rendez-vous / produit

- 4 Proposer les cartes marketing en expliquant les principes
(cf. page 18)

- 5 Encaisser et lui porter son sac si elle/il repart avec des produits

- 6 Le/la raccompagner à la porte, en le/la remerciant et en lui souhaitant une belle journée

- 7 Offrir des échantillons si disponibles

RÔLE *du collaborateur* marketing



DÉTAILS DES OPÉRATIONS MARKETING

1 Offrir avec les 2 mains

2 Différentes cartes Parrainage, Fidélité à la fin de la prestation



3 Entretien 8 Proposer de profiter de réduction en programmant un rendez-vous 8 semaines après.



4 Invitation secrète Proposer aux hommes dans le salon ou lors d'évènements



RÔLE *du collaborateur* Attitude en équipe



ACCUEILLIR CHALEUREUSEMENT LES NOUVEAUX COLLABORATEURS

Garantir une bonne circulation de l'information

Enseigner aux autres afin qu'ils apprennent et rester patient
tout le long de l'apprentissage

Offrir son aide / Demander de l'aide

Se dire les choses / Parler franchement
en réunion tout en se respectant

Avoir un discours et une attitude positive

Se faire confiance les uns les autres

Encourager

Prendre les problèmes à la source

Conserver la bonne humeur

RÔLE *du collaborateur* en équipe



PRISE DE POSTE

Pour le bon fonctionnement des lieux il est nécessaire d'**anticiper son arrivée** afin d'être prêt et opérationnel à l'heure précise du début de service : saluer ses collègues, vérification du planning et des outils de travail, vérifier la propreté des lieux, aider son/ses collègues déjà présents si cela est nécessaire, allumer les différents équipements si besoin, brief avec le manager.

Avoir une tenue propre et élégante, professionnelle

- respectant le dress code du salon

Être coiffé(e) et maquillé(e)

Le matériel du salon peut être utilisé en anticipant son arrivée afin que cela n'empiète pas sur le temps de travail.

Avoir une bonne hygiène corporelle pour soi, le respect des clients et des collègues.

Respecter l'espace de travail et le matériel à votre disposition.

RÔLE *du collaborateur* en équipe

VOTRE *tenue* DANS LES SALONS RAPHAËL PERRIER

FEMMES

DO

Don't

DO^s

HAUTS

T-shirt noir
Blouse noire
Chemise noire
Veste de blazer
Veste en jean

BAS

Jean noir
Pantalon de costume noir
Pantalon cargo noir
Jupe noire
Robe noire

CHAUSSURES

Baskets blanches ou noires
Types Stan Smith,
Airforce 1, Converse, Vans

—
Bottines noires
types Dr Martens,
Chelsea



FEMMES

DO *Don't*

DON'T

HAUTS

Décolletés très plongeant
Crop Top
Veste style Destroy

BAS

Pantalon déchiré
Jupe ou robe très courte
Jogging

CHAUSSURES

Baskets de sport
Sandales



HOMMES

DO *Don't*

DO^s

HAUTS

T-shirt noir
Chemise noire
Veste de blazer
Veste en jean noire

BAS

Jean noir
Pantalon de costume noir
Pantalon cargo noir

CHAUSSURES

Baskets blanches ou noires
Types Stan Smith,
Airforce 1, Converse, Vans

—
Bottines noires
types Dr Martens,
Chelsea



HOMMES

DO *Don't*

DON'T

HAUTS

Haut sans manche
type débardeur
T-shirt à motif ou
imprimés trop colorés

BAS

Pantalon déchiré
Jogging
Short

CHAUSSURES

Baskets de sport
Claquettes



BONNES *Pratiques* en entreprise



PROPRETÉ DU SALON

Veiller à ce que l'ensemble des différents espaces soient propres et toujours bien rangés. **Vérifier à ce que le matériel et les équipements soient entretenus**

S'assurer de la propreté du linge utilisé

Veiller à la **propreté des différents espaces** après chaque passage et tous les soirs bacs à shampoings, douches, lavabo...

Maintenir les espaces communs propres
(toilettes, labo, réserve, espace détente, couloirs, escaliers etc...)

Nettoyer son espace après chaque repas. Vider les poubelles et les bacs à linge sales régulièrement. La propreté des sanitaires clients doivent être vérifié plusieurs fois par jours.

Quand j'ai du temps libre vérifier si mes collègues ont besoin d'aide pour ranger, balayer entre les clients, descendre du linge, en réparer. **Entretenez l'esprit d'équipe.**

BONNES *Pratiques*

EXTÉRIEUR

- Nettoyer le caniveau toutes les semaines avec un balai pour retirer les déchets
- Nettoyer toutes les semaines le trottoir à l'aide d'un balai
- Nettoyer à l'aide d'un balai brosse, le trottoir devant le salon de coiffure
- Nettoyer le bas de porte ainsi que la vitrine, toutes les semaines
- Nettoyer l'ensemble de la vitrine toutes les deux semaines
- Nettoyer tous les jours à l'aide d'un spray désinfectant la porte d'entrée du salon de coiffure

INTÉRIEUR

CAISSE

- Nettoyer le comptoir de caisse tous les jours à l'aide d'un spray désinfectant
- S'assurer du rangement sur la caisse et sur le comptoir de caisse tout au long de la journée

POSTE DE TRAVAIL

- Nettoyer les miroirs tous les jours
- Nettoyer la tablette et la débarrasser après chaque client/e à l'aide d'un spray désinfectant
- Nettoyer le fauteuil après chaque cliente et désinfecter les accoudoirs après chaque client puis à l'aide d'un spray désinfectant tous les soirs
- Passer le balai après la coupe avant d'utiliser le séchoir puis à la fin du service
- Nettoyer la totalité des postes de travail, des plaintes et les pieds des fauteuils toutes les semaines à l'aide d'un spray désinfectant

BACS

- Désinfecter après chaque client le bac à l'aide d'un spray désinfectant
- Nettoyer tous les soirs la partie des shampooings
- Nettoyer la totalité des bacs tous les soirs à l'aide d'un spray désinfectant

SOL

- Passer l'aspirateur tous les soirs
- Passer la serpillière tous les soirs
- Nettoyer les plinthes toutes les semaines
- Vérifier l'arrière des meubles
- Bouger l'ensemble des meubles à chaque nettoyage

SERVIETTES

- Vider l'ensemble des bacs eau et peluche après chaque utilisation du sèche linge,

BONNES *Pratiques*

- S'assurer de vider le bac de serviette tout au long de la journée
- Ne pas laisser de serviette humide non étendue, penser à les mettre directement dans le sèche linge
- Ne pas faire tourner le sèche linge la nuit
- Ne pas faire tourner la machine à laver la nuit
- Ne pas utiliser les serviettes de services pour s'essuyer les mains lors de la technique, séparer les serviettes de techniques et les serviettes pour les clientes
- Nettoyer chaque serviette après chaque cliente
- Ne jamais utiliser la même serviette pour deux clientes différentes

SERVIETTES DES CLIENTES

- Chaque cliente doit avoir un turban pour passer du bac au poste de coiffage
- Le turban doit être retiré au poste de coiffage plié et déposé devant la cliente proprement
- Cette serviette devra ensuite être mise à laver
- Les serviettes doivent toujours être pliées et rangées de la même manière, roulées sur les étagères ou pliées en carré selon rangement

LABORATOIRE

- Nettoyer essuyer et ranger les bols, pinceaux etc..., après chaque cliente
- Remettre en ordre l'ensemble du laboratoire tout au long de la journée, puis chaque soir nettoyer à l'aide d'une lotion anti-bactérienne
- Ranger son tube de couleur après chaque cliente
- Respecter l'organisation de l'ensemble de laboratoire tout au long de la journée
- Ne pas laisser les bouteilles d'oxydant ouvertes
- Ne pas utiliser les bouteilles d'oxydant avec les gants sales
- Chaque paire de gants devra être nettoyée avant d'être rangée
- Déstockage obligatoire, chaque tube de couleur utilisé et vidé devra être sorti du stock, les sorties de stock devront être faites une fois par semaine (stock poubelle)

TABLETTES

- Nettoyer sa tablette après chaque cliente, à l'aide de spray désinfectant
- Nettoyer les roulettes et les pieds des tablettes toutes les semaines
- Protéger les tablettes pour ne pas qu'elles fondent à cause des produits

TABOURETS

- Nettoyer les roulettes et les pieds des tabourets toutes les semaines

BONNES *Pratiques*

PEIGNOIRS

- Pour l'hygiène, Utiliser un peignoir par client, il est fortement désagréable de sentir le parfum de la cliente précédente, le peignoir devrait être mis à la cliente au moment où on dépose son vestiaire afin de s'assurer que ses vêtements personnels ne puisse pas être abîmés.
- Nettoyer l'ensemble des tabliers et des peignoirs chaque soir,

ÉTAGÈRES DE PRÉSENTATION

- Faire les poussières à l'aide d'un chiffon légèrement humide sur l'ensemble des présentoirs toutes les semaines, s'assurer de la propreté tout au long de la semaine
- Respecter l'ordre de rangement des présentoirs
- Nettoyer tous les dessus des meubles une fois par mois ou plus si besoin,

CISEAUX/PEIGNES/BROSSES

- Nettoyer les ciseaux après chaque cliente à l'aide d'un spray désinfectant
- Nettoyer les peignes après chaque cliente à l'aide d'un spray désinfectant ,
- Nettoyer la cape de coupe à l'aide d'un spray désinfectant les brosses et retirer les cheveux après chaque cliente
- Nettoyer les brosses puis retirer les cheveux après chaque cliente à l'aide d'un spray désinfectant

SÈCHE-CHEVEUX

- Nettoyer les grilles arrières de sèche cheveux une fois par semaine
- Désinfecter les embouts tous les soirs

TOILETTES

- Se référer au planning établi
- Chaque matin vérifier la propreté des toilettes et les désinfecter, vérifier régulièrement la propreté dans la journée et désinfecter régulièrement.
- Rajouter des essuies-mains tout au long de la journée
- S'assurer qu'il y a du papier tout au long de la journée
- Désinfecter l'ensemble des poignets de porte tous les soirs et dans la journée,
- Disposer un parfum d'ambiance ou diffuseur dans toilettes

CATERING

- Vérifier la propreté du coin café
- Nettoyer les tasses après chaque cliente à l'aide de produits vaisselle, sécher

BONNES *Pratiques*

et ranger les tasses,

- Juste après les repas, nettoyer sécher et ranger: assiettes, couverts, plats...
- Nettoyer les réservoirs de café ainsi que toute la machine à café tous les jours
- Remplir tous les matins l'eau dans la machine à café ainsi que dans la machine à thé,
- Détartre avec du vinaigre blanc chaque mois,
- Remplir tous les jours les bonbonnières pour les clients
- Veiller à avoir toujours un joli coffret de thés DAMANN
- Utiliser toujours les mêmes récipients pour le café, le sucre, les chocolats (sachet individuel) COVID
- Utiliser toujours le même modèle de tasse, de verre, de cuillère. cf modèle
- Le café sera proposé à la cliente soit: au moment de l'attente ou après le diagnostic lorsque vous allez préparer votre produit pour une technique ou pendant le shampooing afin que la cliente ai son café lorsqu'elle revient du bac
- Du fait du COVID c'est vous qui devait préparer les cafés, thé etc de vos clients

FRIGO

- Vérifier les dates de péremptions 2 fois par semaine et jeter si besoin,
- Vider et nettoyer le frigo, à l'aide de produit désinfectant tous les samedis,

POUBELLE

- Vider toutes les poubelles tous les soirs, changer le sac tous les soirs
- Désinfecter l'ensemble des poubelles toutes les semaines

PLACARD

- Nettoyer l'ensemble des placards une fois par mois

PRESSE

- Vérifier les dates de validité de la presse régulièrement
- Respecter les critères de presses, uniquement avoir « GK - VOGUE - THE GOOD LIFE - ELLE - L'OFFICIEL - FORBE - NATIONAL GEOGRAPHIC -

AMPOULES

- Changer les ampoules dès qu'elles ne fonctionnent plus, en avoir en réserve obligatoirement pour la changer immédiatement.

VMC

- Nettoyer toutes les deux semaines les grilles d'aération

BONNES *Pratiques* en entreprise



LINGE

Le linge utilisé est envoyé quotidiennement à la blanchisserie et rapporté dans les jours qui suivent

Responsabiliser l'utilisation du linge (ne pas utiliser plus de serviettes que nécessaire, ne pas mettre à laver si certaines n'ont pas été utilisées...)

SOUCIEUX DE L'ENVIRONNEMENT



ÉCO-RESPONSABLE

Veiller à éteindre les lumières et postes informatiques

Débrancher les appareils électriques (couverture chauffantes, chauffe-serviettes, fontaines, éteindre les bougies et les recharger si nécessaire...)

CONCOURS AU SALON

Les têtes malléables / étaux / trépieds doivent être à la cave

La cave peut-être aménagée pour les entraînements

USAGES

CONSOMMATION

Produits

en entreprise

**AFIN D'ÉVITER LE GASPILLAGE,
MERCI DE RESPECTER LES DOSES SUIVANTES**

COIFFURE TABLEAU DOSEUR (QUANTITÉS MAXIMALES RECOMMANDÉES*)

Produit	Longueurs	Colorant gr	Oxydant gr	Total
Koleston Perfect et Illumina	cheveux courts OU longs (repousses)	45	45	90
	cheveux courts (repousses+ longueurs)	60	60	120
	cheveux longs	70	70	140
	cheveux très épais	supp +10	supp+10	supp 20
Poudre multibonde	cheveux courts	10	20	30
	cheveux longs	20	40	60
Eoz				

Chaque produits terminé ne doit pas être jeté et doit être ajouté au stock
poubelle mis à disposition afin de s'assurer d'une bonne gestion des stocks

eau à 100°C

BIEN *Etre* au travail



TMS AU TRAVAIL

Débuter sa journée reposé(e), **tout commence par une bonne récupération**

Prendre un bon petit-déjeuner

Réveiller ses muscles en douceur avec quelques étirements et échauffements afin de minimiser les risques de blessures

Veiller à adopter et à garder tout au long de la journée **une bonne posture** (utilisation du tabouret si la prestation le permet)

Adapter les bacs de lavage à votre taille

Entretenir une bonne hygiène de vie

Aérer et ré-energiser son environnement

BIEN *Etre* au travail



BONNES PRATIQUES

Interdiction de fumer et de vapoter sur le lieu de travail

(les pauses cigarettes en dehors des pauses déjeuner sont interdites)
-> Il est très désagréable pour les client(e)s de percevoir une odeur de cigarette pendant la prestation, il est donc de votre responsabilité de faire en sorte que cette odeur ne se perçoive pas (se laver les mains, se rafraîchir l'haleine, parfum etc...)

Interdiction de boire de l'alcool

Interdiction de travailler sous l'emprise de drogues

Les téléphones portables doivent rester dans les casiers

Lire régulièrement les informations données et affichées
par les managers

Règlement intérieur en annexe

COMPORTEMENT À ADOPTER

COMPORTEMENT *à adopter*



BONNES PRATIQUES

Être à l'heure

Être attentif, à l'écoute et respectueux des formateurs et professeurs (à l'école ou en stage)

Avoir une attitude positive

Avoir la capacité de retranscrire à ses collègues

Les stages sur le temps de travail sont obligatoires

COIFFURE

- 1 Tenue noir et chic, Jean noir autorisé, chemise pour les hommes.
- 2 **Hommes** : Ongles toujours propres et coupés.
Femmes : Ongles fait, semi permanent (pas trop longs de préférence)
- 3 Etre coiffée et maquillée (**obligatoire**)

RESSOURCES

Humaines

ENTRETIEN ANNUEL D'ÉVALUATION

SES OBJECTIFS

Recenser et analyser les activités du collaborateur

Évaluer ses points forts et ses axes de progrès quant à la réalisation des missions

Fixer des objectifs en fonction de la stratégie de l'entreprise.

CE QUE DIT LA LOI

Le code du travail ne rend obligatoire l'entretien annuel que pour les salariés au forfait jours (art. L. 3121-46 du code du travail). Aucune modalité opérationnelle n'a été définie. Il porte sur la charge de travail du salarié, l'organisation du travail dans l'entreprise, l'articulation entre l'activité professionnelle et la vie personnelle et familiale, ainsi que sur la rémunération du salarié.

Pour les autres salariés, il n'y a aucune obligation légale, mais l'entretien annuel peut s'avérer être un outil de traçabilité des compétences des salariés et de l'atteinte des objectifs.

RESSOURCES

Humaines

ENTRETIEN ANNUEL D'ÉVALUATION

PAR QUI ?

En principe, par l'encadrement hiérarchique, plus à même d'établir un bilan de l'année écoulée des missions du salarié.

PÉRIODICITÉ ET DURÉE

Une fois par an.

Il faut prévoir une moyenne d'1 heure pour la réalisation.

Les congés de janvier à mai seront déterminés en novembre.
Et les congés de juin à novembre en avril.

Si il y a un plan de formation il sera communiqué lors de cet entretien.

RESSOURCES

Humaines

ENTRETIEN ANNUEL D'ÉVALUATION

QUEL CONTENU ?

Le poste actuel : axes principaux, compétences-clés, changements dans l'année, évolutions dans le futur... ;

Les événements professionnels majeurs de l'année écoulée et éventuellement les événements personnels ayant eu une incidence sur le professionnel ;

Le bilan de l'activité sur l'année : niveau de résultat atteint, compétences acquises et facteurs de réussite, freins sur les résultats et moyens de progression ;

Les compétences sur le poste et potentialités ;

les objectifs de l'année à venir en termes de résultats attendus et de projet professionnel : acquisition de compétences, besoins en formation, autres ressources nécessaires

La relation managériale : état des lieux et points d'amélioration

RESSOURCES • *Humaines*

ENTRETIEN PROFESSIONNEL

SES OBJECTIFS

L'entretien professionnel doit permettre à chaque salarié de faire le point sur ses perspectives d'évolution professionnelle, notamment en termes de qualification et d'emploi.

Il ne s'agit pas de faire une évaluation du travail du salarié.
L'entretien d'évaluation est prévu pour cela
(mais il n'est obligatoire que pour les salariés au forfait).

RESSOURCES • *Humaines*

ENTRETIEN PROFESSIONNEL

EN PRATIQUE

Tout salarié doit être informé de ce droit dès son embauche.

Tout entretien fait l'objet d'un compte-rendu écrit dont une copie est remise au salarié.

L'employeur doit être en mesure de donner au salarié des informations sur l'évolution du secteur d'activité de l'entreprise et du métier du collaborateur afin d'assurer son employabilité.

Cet entretien a lieu tous les deux ans à compter de l'embauche, et doit être proposé systématiquement au retour de longues absences telles que congés de maternité, parental, sabbatique...

Tous les 6 ans, cet entretien sert à faire un état récapitulatif du parcours professionnel du salarié, à vérifier et apprécier :

- la tenue des entretiens à échéance
- les actions de formation suivies
- la progression salariale ou professionnelle
- l'acquisition d'éléments de certification par la formation ou la VAE

Administratif

au travail



MALADIE, CONGÉS, PAYES

Chaque arrêt maladie est directement géré par vos soins et doit être envoyé dans les 48 heures à l'adresse du siège social du groupe (cela n'exclut pas l'importance de prévenir son manager).

Les demandes de congés se font par écrit, 3 mois minimum avant la date demandée, et doivent être remises en main propre à votre manager.

Elles seront définitivement validées 1 mois avant la date du premier jour de congés.

Les bulletins de salaire vous seront expédiés sur votre adresse mail au plus tard le 5 de chaque mois.

Votre versement de salaire s'effectuera au plus tard le 5^e jour ouvré du mois.

Numéros

UTILES

Inspection du travail :

Médecine du travail :

Mutuelle :

Pompier : 18

Urgences : 15

RÈGLEMENT INTÉRIEUR EN ANNEXE



BOOK D'INTÉGRATION

FRANCHISE

COLLABORATEUR

Nom.....

Prénom.....

Dossier remis en main propre le

Signature précédée de la mention «Lu et approuvé»

LE MANAGER

LA DIRECTION

RAPHAËL PERRIER
PARIS