

**RAPHAËL PERRIER**  
PARIS

**GUIDE**

**F R A N C H I S E**

**MANAGER**

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

*Nelson* **MANDELA**

---



# Nos Valeurs



Le groupe s'est construit autour de valeurs profondes et nobles, à la recherche de l'épanouissement de chacun. Nous souhaitons mettre l'humain au centre du projet, en nous appuyant sur la transmission du savoir et la formation continue.

---

NOUS SOMMES PERSUADÉS  
QUE L'IMPLICATION  
DE CHAQUE COLLABORATEUR  
FAIT GRANDIR LE GROUPE.

---



FORMATION



IMPLICATION



TRANSMISSION

# VISION

FORT DE SON ADN ARTISTIQUE,  
INSPIRÉ PAR SES VOYAGES AUTOUR DU MONDE,  
GUIDÉ PAR SA MÉTHODE DE FORMATION,  
IL ORIENTE LE DÉVELOPPEMENT  
DE SA FRANCHISE AUTOUR D'UN AXE INTEMPOREL  
ET POURTANT TOTALEMENT NOVATEUR.

IL N'IMAGINE PAS UNE MODE,  
IL INVENTE BIEN PLUS QU'UN STYLE...  
IL CRÉÉ SA FRANCHISE CAR IL EST LE SEUL À SE PRÉOCCUPER  
DE CE QUI EST RÉELLEMENT IMPORTANT DANS VOTRE COIFFURE.  
NOS SALONS EN SONT DEVENUS LES EXPERTS :

*La* ***Matière***  
*du cheveu*

DEPUIS LA NUIT DES TEMPS LA QUESTION  
DU CHEVEU S'ARTICULE AUTOUR DE SA MATIÈRE  
UN MARCHÉ INFINIMENT VASTE,  
INNOVANT ET DYNAMIQUE.

LE MONDE DE DEMAIN NOUS PROMET  
LA MIXITÉ & LE MÉTISSAGE  
LA BIENVEILLANCE APPORTÉE AUX DIFFÉRENTES MATIÈRES DES CHE-  
VEUX EST DE NOS JOURS DÉJÀ OMNIPRÉSENTE.

ACCOMPAGNER CE CHANGEMENT,  
INCARNER LE NOUVEAU VISAGE DE LA COIFFURE  
ET DE LA BEAUTÉ CAPILLAIRE DE DEMAIN,  
C'EST RAPHAËL PERRIER INTERNATIONAL

LA MATIÈRE SES TEXTURES & SES ÉPAISSEURS

• • • • •  
RAIDES      ONDULÉS      BOUCLÉS      FRISÉS      CRÉPUS

SUIVRE CETTE LIGNE DIRECTRICE  
C'EST LA PROMESSE D'UN  
DÉVELOPPEMENT INTERNATIONAL  
SANS AUCUNE LIMITÉ

# POSITIONNEMENT

DES SALONS PREMIUM

QUI REPOSENT SUR NOTRE SENSIBILITÉ ARTISTIQUE

POINTUE ET EXIGEANTE,

QUI RÉPONDENT À L'ÉVOLUTION DE LA MIXITÉ

ÉTHNIQUE ET DU MÉTISSAGE CONTEMPORAIN

OFFRANT DES SOINS & DES SERVICES

À HAUTE VALEUR AJOUTÉE.

Pour imprimer notre image

& créer un salon Raphaël Perrier qui nous ressemble,

nous avons édité notre propre méthodologie

—

**LA VISION 3S**

**STRATÉGIE • SAVOIR • SALON**

# les Forces



11

- 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

## 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 diagnostique se fait au poste de coiffage, assis en face à face avec la cliente.
- 3 « Bonjour, prénom, je vais m'occuper de vous aujourd'hui. Je vous écoute, de quoi avez-vous envie? »
- 4 Poser toutes les questions nécessaires pour établir un bon diagnostique.
- 5 Demander tout les antécédents techniques qu'il y a eu sur le cheveu, et l'entretien produits à domicile.
- 6 Demander si elle a des photos du résultats qu'elle souhaite, inspirations, réseaux sociaux...
- 7 Reformuler son choix : « Si j'ai bien compris... c'est ça...? »
- 8 Conseil de professionnel (proposition obligatoire d'une technique poussée et d'une deuxième proposition).
- 9 Proposer une pose cocooning si le planning le permet.
- 10 Explications des produits utilisés.

# 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 SERVICES SPA

- 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

# RÔLE du collaborateur en entreprise avec les clients

## PROTOCOLE SHAMPOOING ET SOIN ET VENTE COIFFURE

- 1** Je vous invite à me suivre.
- 2** Mettre le peignoir et la serviette seulement quand la cliente est installée.
- 3** « Etes-vous bien installé(e) ? »
- 4** « Souhaitez-vous un plaid pour vous réchauffer et vous détendre? »
- 5** Effectuer deux shampooings
- 6** « La température vous convient ? »

Prestations Coupe : gamme MIRACLE

Prestations avec technique : gamme system pro (**1 PIPETTE**)

Le premier shampooing est énergique  
et le deuxième est relaxant.

- 7** **Effectuer un soin pour toutes les prestations**  
**(1 SPATULE POUR BOL WELLA)**

Massage pendant la pose du soin :

1<sup>er</sup> temps : manœuvres manuelles

2<sup>ème</sup> temp : brosses massantes

3<sup>ème</sup> temps : manœuvres manuelles

- 8** Faire un joli turban et installer au poste de coiffage.

- 9** Proposer une boisson.

- 10** Lui présenter la gamme de produits que l'on a utilisé.

**(ANNEXE, VOIR BOOK SUIVI, METHODE PI, ET PROTOCOLE MASSAGE)**

# RÔLE *du collaborateur* en entreprise avec les clients



## VENTES DE PRODUITS SPA

- 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 diagnostique réalisé et de ce que j'ai vu/senti pendant le soin**
- 3 J'apporte dans la suite, sur un plateau les produits sélectionnés**
- 4 J'explique comment les utiliser et j'expose leurs résultats et les fait tester.**
- 5 J'offre systématiquement l'ordonnance beauté à ma cliente.**

# 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

---

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

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

---
- 4 Proposer les cartes marketing en expliquant les principes (cf. Page 16)

---
- 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

---

# RÔLE du collaborateur marketing



## DÉTAILS DES OPÉRATIONS MARKETING

### 1 Offrir avec les 2 mains

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



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



- Invitation secrète  
4 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'empêche 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.

# 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 vérifiés 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 repréparer. **Entretenez l'esprit d'équipe.**

# 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...)

# 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 <b>OU</b> 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<sup>Ê</sup>tre 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-énergiser son environnement**

# BIEN<sup>Ê</sup>tre au travail



## **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



## 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

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.

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 plan de formation il sera communiquer 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 évènements 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<sup>e</sup> jour ouvré du mois.**

# MISSIONS *et Objectifs*



## principaux du manager

- 1 Distribuer, gérer et contrôler le travail de l'équipe dont il a la responsabilité.**
- 2 Stimuler et motiver son équipe**
- 3 Toujours avoir une attitude positive et constructive !**
- 4 S'assurer le bon fonctionnement de l'établissement dans lequel il exerce ses fonctions**
- 5 Appliquer la politique commerciale définie par l'entreprise**
- 6 Exercer ses responsabilités de manière autonome**
- 7 Rendre compte à son supérieur hiérarchique suivant une fréquence mensuelle définie**
- 8 Contrôler le travail final, les devis, les retouches maquillage et les diagnostics réalisés par son équipe**
- 9 Avoir un regard sur le parcours des clients dans le salon et le spa pendant la prestation et jusqu'à leur départ**
- 10 Avoir un œil sur le planning de chaque collaborateur, et veiller à ce que leur journée se passe bien**

# GESTION *du Temps*



## collaborateurs & manager

Les emplois du temps sont envoyés ou donnés en main propre tous les mois.

Ils peuvent varier et faire apparaître des heures supplémentaires, en fonction de l'activité de l'entreprise et des semaines en sous effectif

Ils est de votre devoir d'occuper les collaborateurs pendant les périodes creuses (ménage, rangement, révisions)

Veiller à ce que les heures supplémentaires ne soient utilisées qu'en cas de besoin.

# LA Caisse

## votre responsabilité



### ÊTRE RESPONSABLE DE LA CAISSE

La gestion de la caisse est une tâche à part entière dans le rôle du manager, tout le monde ne fait pas la caisse.

Le fond de caisse doit être contrôlé le matin et le soir.

Toutes les recettes (chèques et espèces) doivent être déposées tous les jours dans le coffre-fort fermé à clés. Celles-ci doivent ensuite être remises en mains propres au gérant de l'établissement ou déposées à la banque une fois par semaine.

Vérifier chaque jour l'égalité entre le total du ticket du TPE banque et celui du logiciel de caisse.

Si un souci dans la caisse un jour (bug informatique, tickets manquants), l'indiquer sur l'enveloppe de caisse du jour ou par mail (l'important étant de prévenir le jour même).

Factures obligatoires pour toute sortie de caisse.

# Gestion des stocks



Il est important de surveiller son stock et de le connaître

Le stock poubelle doit se faire une fois par semaine

L'inventaire sera fait 2 fois par an : **30 mai et 31 décembre**

Transmission de fichier par email au directeur

Vérifier le stock dormant : contacter le représentant et procéder à un échange ou le brader

# GESTION *Administrative* au quotidien



## FACTURES

Libellée au nom de : **MAISON RAPHAEL PERRIER**  
(cela peut être à l'adresse du salon ou du siège,  
ce qui est important c'est le libellé)

Le talon de chèque agrafé à la facture  
+ numéro de chèque sur la facture

Transmise à la comptabilité dans le mois  
(par courrier ou remise en main propre)

Si le fournisseur n'accepte pas les chèques, payer la facture  
avec sa CB ou en espèces et se rembourser avec un chèque  
de la société (et agrafez le talon à la facture)

Il est interdit de régler avec les espèces de la caisse du salon

# GESTION *Administrative* au quotidien



## PRIORITÉS

Courrier à remonter au siège chaque semaine

Envoyer au responsable RH et à la direction tous documents (vacances, jours fériés, heures supplémentaires, maladies, fin de mois) avant le 2 du mois suivant

Veillez au respect du tri et à la sortie des poubelles

# PROTOCOLE d'Accueil d'un nouveau collaborateur

**le 1<sup>er</sup> jour : prévoir une matinée  
d'accueil (manager/collaborateur)**



## DANS UN PREMIER TEMPS

Courrier type de bienvenue avec petit sac d'accueil contenant des produits à découvrir.

Faire découvrir les produits et lui expliquer les marques  
Donner les livres des marques afin qu'il les apprenne

Présenter le logiciel

Donner les différents protocoles de massages, le book des bases de la méthode PI, les guides produits.

# PROTOCOLE d'Accueil

## d'un nouveau collaborateur

Semaine 1	Jour 1	Jour 2	Jour 3	Jour 4	Jour 5
MATIN	Accueil avec le manager	Apprentissage 1 <sup>er</sup> protocole massage Apprentissage 1 <sup>er</sup> protocole massage	Apprentissage 2 <sup>ème</sup> protocole massage	Réception avec un membre de l'équipe, se familiariser avec le parcours client...	Apprentissage protocole soin visage
Pause déjeuner					
APRÈS-MIDI	Accueil et parcours client avec le manager	Apprentissage 1 <sup>er</sup> protocole massage	Apprentissage 2 <sup>ème</sup> protocole massage	Formation logiciel, encasement etc	Apprentissage protocole Kobido

Semaine 2	Jour 1	Jour 2	Jour 3	Jour 4	Jour 5
MATIN	Apprentissage 3 <sup>ème</sup> protocole massage	Apprentissage 4 <sup>ème</sup> protocole	Réception avec un membre de l'équipe	Apprentissage 5 <sup>ème</sup> protocole massage	Journée avec clients « test » pour se mettre en confiance
Pause déjeuner					
APRÈS-MIDI	Apprentissage 3 <sup>ème</sup> protocole massage	Apprentissage 4 <sup>ème</sup> protocole massage	Réception avec un membre de l'équipe	Apprentissage 5 <sup>ème</sup> protocole massage	Journée avec clients « test » pour se mettre en confiance

## SPA

Les plannings d'accueil doivent être adaptés au nouveau collaborateur en fonction de son apprentissage ainsi qu'au planning déjà en place. Ne pas hésiter à ajouter des jours de formation si cela vous semble nécessaire, le principal est que le collaborateur se sente prêt à être en clientèle.

## COIFFURE

En fonction des journées d'essai réalisées, évaluer les niveaux dans chaque domaines et établir un plan de formations interne et externe.

# Animations en entreprise



## ANIMATION DE L'ÉQUIPE

Intégration des collaborateurs

Faire confiance à son équipe

Savoir remercier ses collaborateurs

Organiser des challenges

Être à l'écoute

Apprendre à les connaître

Être bienveillant avec tout le monde

Être honnête et juste

# Animations en entreprise



## ANIMATION DES PRODUITS

Mise en place de challenge régulier

S'assurer de la bonne compréhension et de la participation de chaque collaborateur.

Les motiver

Pendant les temps morts, j'occupe mes collaborateurs en apprenant les produits

Animation du CA journalier en salon : il devra être affiché et présenté sous forme de brief à chaque prise de poste (à mettre en place)

Animation des vitrines et mise en avant des produits

# Réunions à ANIMER

## mensuelles et quotidiennes

### LES RÉUNIONS MENSUELLES (ENVIRON 1 HEURE)

Elles doivent être construites de la manière suivante :

Avez-vous des sujets à aborder ?

Comment s'est passé votre mois au niveau du travail ?  
Je reste à votre disposition si vous souhaitez abordé un sujet en particulier (perso)

CA du mois avec analyse (vu en réunion manager)

Objectifs du salon et objectifs collaborateurs

Rapport challenge précédent et explications des offres à venir et challenges.

Sujets divers (unique à chaque salon)

Terminer par un sujet sympa, positif, anecdotique

# Réunions à ANIMER

## mensuelles et quotidiennes

BRIEF UNE FOIS PAR SEMAINE

On fait le bilan de la semaine , motiver l'équipe sur le challenge produits.

N'excède pas 10 minutes **on fait le bilan de la semaine** et ne correspond pas à une pause cigarette

On fait le bilan de la veille,  
et on donne les objectifs CA + revente du jour

On relance l'animation de la semaine

On motive son équipe pour la journée

# *Numéros* UTILES



Inspection du travail :

Médecine du travail :

Mutuelle :

Pompier : **18**

Urgences : **15**

**RÈGLEMENT INTÉRIEUR EN ANNEXE**



## BOOK D'INTÉGRATION

Manager 2021

Nom.....

Prénom .....

Dossier remis en main propre le.....

**Signature précédée de la mention «Lu et approuvé»**

LE MANAGER

LA DIRECTION

**RAPHAËL PERRIER**  
PARIS