

LES LIVRES BLANCS 3Ci

Quelles **actions marketing** simples  
pour **développer** votre activité ?

Tome 3

**PROFITEZ DE L'ÈRE DIGITALE**



Ce livre vous est offert par



Découvrez toutes les solutions pour l'encaissement, la gestion et le développement de l'activité des salons de coiffure et des instituts de beauté sur :



# Table des matières

Préface : le digital : un levier de croissance.....	<a href="#"><u># 4</u></a>
Introduction.....	<a href="#"><u># 5</u></a>
❑ Le Digital ? Une arme secrète ?.....	<a href="#"><u># 6</u></a>
❑ L'infrastructure est digitale .....	<a href="#"><u># 9</u></a>
La solution d'encaissement source d'intelligence	
❑ L'Application pour gérer, mémoriser et analyser .....	<a href="#"><u># 12</u></a>
Gérer c'est piloter	
Tout, tout connaître de ses clients	
Un stock «aux p'tits oignons !»	
Ne vous arrachez plus les cheveux avec cet agenda papier !	
❑ La Mobilité : piloter à distance .....	<a href="#"><u># 23</u></a>
L'ubiquité est désormais réalité !	
❑ Marketing digital pour se développer .....	<a href="#"><u># 26</u></a>
Le Couponing	
SMS et E-mailing	
La Fidélisation digitale	
❑ Gagner des clients et les faire revenir plus souvent....	<a href="#"><u># 34</u></a>
Votre site Internet et mobile	
La prise de rendez-vous en ligne	
❑ Encore plus loin .....	<a href="#"><u># 39</u></a>
❑ Auto-test / Quizz .....	<a href="#"><u># 41</u></a>



## Préface

par Robert Maarek  
PDG de 3Ci

### Le marketing : un levier de croissance

Éditeur de solutions d'encaissement pour les salons de coiffure et les instituts de beauté depuis plus de 25 ans, je souhaite que 3Ci puisse apporter à ses clients un éclairage opérationnel pertinent sur les techniques et les outils qui s'offrent à eux pour développer l'activité de leur salon ou de leur institut.

Vous qui dirigez un salon de coiffure ou un institut de beauté, vous savez ce que vos clients apprécient chez vous et votre équipe. Vous leur apportez conseil et savoir-faire créatif et technique. Bien sûr, il s'agit là des clés de votre succès. Votre travail et celui de vos collaborateurs font la différence, et ce d'autant plus que les temps sont de plus en plus difficiles. Mais nous pensons, chez 3Ci, que quelques actions simples peuvent aussi vous aider à développer votre Chiffre d'Affaires.

Cette collection présente les multiples facettes du marketing adaptées à l'activité d'un salon ou d'un institut. A la question «Quelles actions marketing simples pour développer mon activité ?», notre ambition est de vous apporter quelques pistes à mettre en œuvre rapidement et simplement. La fidélisation de la clientèle est un axe de développement qu'il vous sera facile de rapidement mettre en œuvre ou d'optimiser.

Je vous souhaite une bonne lecture.

A handwritten signature in black ink, which appears to be 'R. Maarek'. The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke at the end.

## Introduction

Ce livre blanc, Tome 3 d'une collection dédiée aux différentes facettes du marketing opérationnel, est conçu pour les professionnels de la coiffure et de la beauté. Ces méthodes et ces outils marketing pourront ainsi être déployés en fonction des objectifs et des moyens dont dispose chaque salon ou institut.

Vous découvrirez comment la révolution digitale qui a transformé votre quotidien et celui de vos clients, peut représenter un atout pour le développement de votre entreprise.

Illustré par des exemples concrets, vous comprendrez comment un logiciel de gestion de l'encaissement, avec ses modules pilotage, de planning et de marketing, peut vous aider à mettre en œuvre ces actions de promotion produit et de développement de votre Chiffre d'Affaires.

Un des principes fondamental en marketing est de s'adapter à son marché, à ses clients et donc à leurs usages pour rester pertinent, à fortiori si on veut se développer sur sa clientèle existante et nécessairement si on souhaite en gagner de nouveaux

Cloud, Internet, mobilité, réseaux... derrière ces termes qui ont envahi notre quotidien se cachent des outils efficaces qui pourront vous aider à vous concentrer sur votre métier, en toute sécurité.

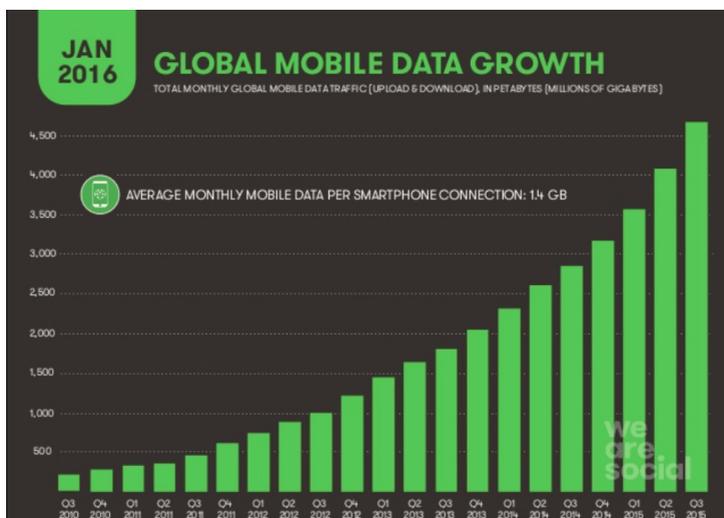
# #1



## Le Digital ? Une arme secrète de développement massif !

Nous vivons dans un monde plus en plus connecté. FaceBook et Instagram font désormais partie de notre quotidien, même les hommes politiques utilisent les réseaux sociaux pour véhiculer leurs idées... impossible de ne pas vivre dans le monde d'aujourd'hui sans être connecté. Le digital est partout ! En tant que consommateur, nous y avons recours à chaque instant de la journée. En 2016, c'est 82% de la population française qui pouvait accéder à Internet. Il se crée aujourd'hui 3 fois plus de lignes mobiles que de lignes de téléphonie fixe. Nous vivons dans un monde de plus en plus digital, de plus en plus connecté.

Cette évolution exponentielle des moyens de communication et des media qui les accompagnent va de pair avec l'utilisation des réseaux sociaux (selon WeAreSocial, 50% de la populations française à un compte actif en 2016) et de l'accès, depuis son téléphone mobile, à des informations de plus en plus riches.



Notre quotidien est déjà transformé par cette révolution digitale : nous utilisons plus souvent notre carte bancaire que les billets qui traînent au fond de notre portefeuille, le paiement sans contact avec mobile représente déjà 20% des règlements inférieures à 100€. Et si nos téléphones mobiles ont des écrans de plus en plus larges, ce sont peut-être les montres connectées comme la iWatch qui vont rapidement les remplacer au quotidien.

On ne peut parler de révolution digitale sans constater que le commerce en ligne ou le m-commerce (vente via mobile) transforme nos habitudes de consommation. Qui n'a pas, au moins une fois, fait un achat sur Internet, une réservation de billet de train ou d'avion ? Qui n'a pas encore utilisé les services de réservation pour aller retirer son passeport ou obtenir une consultation chez un médecin ?



Ainsi, nous sommes tous, et vous êtes vous-même, en permanence connectés...

Alors pourquoi exclure votre activité professionnelle de cette révolution ? Les bénéfices de la communication digitale ne sont pas que pour les usagers ou les clients, vous le savez bien lorsque vous voyez vos clients et même vos collaborateurs utiliser sans cesse leur smartphone !

Ne laissez pas ce nouveau monde réduire votre rentabilité et vous priver de votre liberté d'entreprendre comme Uber l'a fait avec les taxis ou Booking.com avec les hôtels...

Rejoignez ceux qui ont su profiter du digital pour se développer ou accélérer leur développement.

Prenez en main votre destin digital ! C'est l'objet de ce troisième livre blanc conçu par 3Ci pour vous apporter quelques pistes de développement de votre établissement.

# #2



## L'infrastructure est digitale

### La solution d'encaissement source d'intelligence

Pas un seul commerçant traitant avec des particuliers n'ouvre sa boutique sans disposer d'un outil, aussi simple soit-il, pour calculer et enregistrer ses ventes.

Si le minimum est un carnet et une calculatrice, certains commerces comme les restaurants, les épicerie et autres commerce « de volume » ne conçoivent pas de débiter leur activité sans disposer d'une caisse enregistreuse. Un peu d'ambition chez le commerçant et voici qu'il s'équipe d'un ordinateur-caisse. Il sait bien qu'il en aura besoin pour encaisser plus rapidement, mais aussi pour analyser les performances de ses collaborateurs et se constituer un fichier client digne de ce nom.

Cet ordinateur-caisse enregistreuse est le premier pas dans le monde digital. Demain, cet outil sera même sûrement obligatoire chez tous les commerçants et devra respecter, dès 2018, la norme fixée par le ministère des finances publiques.



Si vous disposez déjà une caisse enregistreuse, sachez que celle-ci devra être, soit mise-à-jour, soit remplacée afin de respecter l'obligation de mise en conformité. Cette obligation devra être respectée avant le 31/12/2017.

On peut néanmoins affirmer qu'une caisse enregistreuse constitue le premier pas dans le monde digital quand elle est dotée d'un logiciel aux fonction évoluées qui dépassent les simples opérations d'encaissement. On peut alors parler de « solution d'encaissement intelligent ».

C'est bien le logiciel qui va donner toute son intelligence à votre système, en récapitulant les articles et prestations vendues et en constituant en même temps la base de votre fichier client.

#### **RAPPEL LÉGAL :**

L'impression d'un ticket de caisse est obligatoire à partir du moment où le total de vos prestations et produits vendus dépasse 25 €.

Ainsi, une telle solution va véritablement transformer la relation avec vos clients. Vous croyez les connaître et bien les servir ? Mais pouvez-vous, de mémoire, décrire les habitudes de chacun, les moyens de les contacter, citer leur date anniversaire, nommer les clients qu'il ou elle a parrainé, etc... ? Vous connaissez bien vos clients ... en est-il de même pour tous vos collaborateurs ?

Votre métier est de conseiller et de servir vos clients par les prestations/ produits les mieux adaptés à leurs besoins, l'ordinateur/logiciel sera l'outil qui permettra de mieux cerner leurs attentes/besoins.

En plus d'afficher le prix de chacune de vos prestations et produits, la solution d'encaissement digitale va vous permettre de gérer les articles en stock et anticiper les ruptures de stock, évaluer les performances et la rentabilité de vos collaborateurs, faciliter la comptabilité, etc...



# #3



## L'Application pour gérer, mémoriser et analyser

### Gérer c'est piloter !

La solution d'encaissement permet donc de gérer sa caisse, son fond de caisse et produire les statistiques et résultats de fin de journée (le fameux Z !).

Mais les données fournies ne se cantonnent pas à ce seul état, même s'il est primordial ! Une solution d'encaissement va pouvoir produire de nombreuses statistiques portant sur les prestations vendues (on sait immédiatement si les chiffres des différents pôles et collaborateurs sont bons, ce qu'il va falloir améliorer) mais aussi sur le nombre d'articles vendus sur une période, par collaborateur, par espace, etc...

Analyser, ce n'est pas simplement comparer son Chiffre d'Affaires avec des ratio moyens, c'est rentrer dans le détail pour comparer le taux d'occupation des collaborateurs, la rotation de vos stocks par marque, par famille de produit.





Salon Y Noisy le Grand [www.y-coiffure.com](http://www.y-coiffure.com)

Ainsi, quand on demande à Yves Katz (53 salons de coiffure) s'il a un conseil pour les jeunes coiffeurs qui s'installent, il répond immédiatement qu'au-delà de la qualité de leur travail ils doivent s'informatiser pour assurer un suivi client de qualité et le suivi de leur activité : *« Sincèrement c'est 50% de la réussite d'un salon. Faire sans n'est pas impossible mais ce serait une erreur. C'est un gain de temps incroyable et un outil de gestion indispensable »* assure Monsieur Katz. *« Quand j'ai démarré dans le métier, l'informatique de gestion ne ressemblait en rien à ce que nous connaissons aujourd'hui. Nous avons des caisses enregistreuses un point c'est tout. Mais déjà à l'époque j'avais envie d'aller plus loin dans l'analyse de mes résultats et dans mon suivi de ma clientèle. Je ne pouvais pas le faire sans passer par l'étape informatisation. »*



## Tout, tout connaître de ses clients

Puisque la première fonction d'un ordinateur est de mémoriser, vous allez pouvoir vous constituer un fichier de clients avec le maximum d'informations les concernant : leur adresse et leur numéro de téléphone bien-sûr. Mais aussi leur adresse e-mail, la date de leur anniversaire... Plus le nombre d'informations collectées concernant chaque client sera important, plus les informations seront précises, mieux vous pourrez développer la relation avec ces clients et développer ainsi votre Chiffre d'Affaires.



Convier par SMS vos meilleures client(e)s à l'anniversaire de l'institut ou à une soirée découverte de nouveaux produits/technique beauté permettra de renforcer le lien et donc de récompenser/fidéliser les dites clientes.

Plus riche sera votre fichier clients, plus facilement vous pourrez mettre en œuvre des opérations de marketing direct propres à développer votre activité et votre Chiffre d'Affaires comme nous le verrons plus loin dans ce livre.

Contrairement à ce que pensent certain(e)s de vos consœurs/confrères, proposer à sa cliente d'enregistrer ses préférences en terme de style, les formules utilisées, son jour de naissance et son numéro de mobile est généralement considéré comme un reflex professionnel prouvant l'attention que vous lui portez. Alors, n'ayez pas peur, à chaque visite de votre cliente, de compléter un peu plus votre fichier ; elle se sentira appréciée et, de votre côté, vous augmentez les opportunités de lui proposer vos services et/ou vos produits.

*« Le fichier client est la première raison pour laquelle je me suis informatisée...bien avant la compta. Le succès de nos instituts repose sur la parfaite connaissance de nos clientes et nous ne pourrions pas le faire sans un fichier facilement accessible. Nous connaissons même jusqu'à leur préférence en matière de thé ou café. C'est ce genre de petits détails qui font la différence et qui expliquent que nous avons fidélisé plus de 1500 clientes qui reviennent régulièrement au sein de nos instituts »* explique Madame Matias, propriétaire de l'institut Paloma Beauté à Maisons-Alfort (94).

Et quand on sait qu'en plus, votre solution d'encaissement mémorise automatiquement chacun de ses passages et chacune des prestations dispensées, on peut comprendre que, rapidement, vous allez disposer d'informations qui vont vous permettre de développer la fidélisation de votre clientèle (voir notre Tome 1 au sujet des opérations de fidélisation) et vous permettre de lancer des opérations de marketing ultra-ciblées (voir notre Tome 2 portant sur le couponing et le parrainage).

De manière générale, mieux vous connaîtrez votre cliente, mieux elle se sentira écoutée, conseillée, mieux vous pourrez adapter vos prestations de façon individualisée et plus elle se sentira chez elle dans votre salon, votre institut. Et plus elle reviendra...



## Un stock «aux p'tits oignons !»

Quand nous disons que la première fonction d'un ordinateur, c'est de mémoriser, nous ne pensons pas qu'au fichier client ! Et les fournisseurs ? Vous y avez pensé à noter les coordonnées, leurs conditions d'achat, les seuils au-delà desquels ils vous accorderont (ou vous ont accordé l'année dernière) une remise supplémentaire ? Une solution d'encaissement digital va vous permettre de mieux négocier vos conditions d'achat, sur la base de vos consommations des années passées, en vous permettant de produire les statistiques de ventes des produits concurrents du fournisseur avec lequel vous négociez. De quoi vous rembourser largement de l'investissement d'une telle solution...

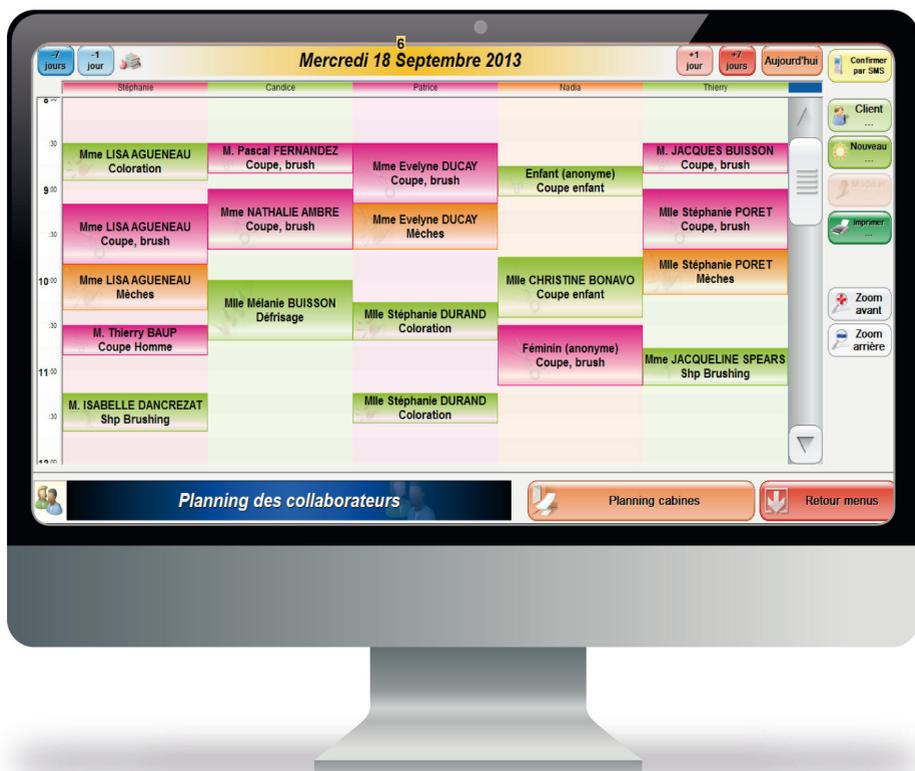
Si bien acheter peut améliorer votre rentabilité, bien gérer votre stock, que ce soit des consommables ou des produits destinés à la revente, doit vous permettre aussi de réaliser de substantielles économies. N'avez-vous jamais découvert, au fond de votre stock, des produits périmés ou d'une marque avec laquelle vous vous êtes fâchés il y a 10 ans ?

Gérer son stock avec un logiciel qui met automatiquement à jour celui-ci, à chaque vente ou à chaque facture d'achat, devrait vous permettre de ne plus rencontrer ce type de mésaventures et d'améliorer ainsi la rentabilité de votre établissement.

## UNE GESTION DE STOCKS POUR BIEN SERVIR VOS CLIENTS

Au-delà du fait qu'un produit manquant lorsqu'un client veut l'acheter est un manque à gagner immédiat, cela peut générer de la frustration chez un client régulier auquel vous avez peut-être préalablement conseillé d'utiliser ce produit.

La mise en place d'un outil de gestion vous permettra de disposer d'une gestion de stock à jour, évitant ainsi les ruptures afin de mieux servir vos clients. Les logiciels 3Ci vous permettent d'intégrer automatiquement la gestion de stock avec le processus d'encaissement. Vos stocks sont à jour en permanence et vous pouvez aisément prévoir vos commandes pour réduire, voire supprimer les ruptures de stock.



## Ne vous arrachez plus les cheveux vec cet agenda papier !

Vous n'arrivez pas à relire le nom de la cliente qui a pris rendez-vous à 10h30 ?

Vous ne pouvez pas confirmer son rendez-vous à Mme Durand car votre assistante à mal noté son numéro de mobile ?

Vous avez tellement déplacé de rendez-vous cette semaine qu'il est impossible de déchiffrer les noms des clientes ?

La réponse à toutes ces questions est assez simple, vous le savez : votre agenda papier à fait son temps !

Des solutions simples, efficaces et intuitives existent à présent. Plus fluide et plus rapide, l'agenda informatisé permettra à tous vos collaborateurs de proposer le bon créneau au bon client avec le bon collaborateur !

Cette solution existe, elle est DIGITALE !

Votre solution d'encaissement dispose sûrement d'une fonction de planning. Vous êtes de plus en plus nombreux, dans la profession de la beauté, à avoir recours au planning digital. Et pour cause ! Chez 3Ci, nous avons noté une amélioration de 17% du taux d'occupation des plannings des coiffeurs qui se sont mis au planning digital ! L'agenda 3Ci propose des outils pour afficher instantanément le taux d'occupation des collaborateurs par jour/semaine et mois, il est donc plus facile/rapide de diriger le client vers la plage horaire la mieux adapté/optimale !

Optez pour le planning intégré à votre système d'encaissement et vous allez pouvoir :

- Placer un rendez-vous d'une cliente en 3 clics,
- Déplacer ce rendez-vous pas simple glisser/coller,
- Disposer de toutes les informations de chaque cliente, directement sur le planning,
- Envoyer automatiquement un message de rappel du rendez-vous par sms la veille.



Une dernière objection ? Oui, c'est vrai, si vous avez une équipe de plus de 5 collaborateurs, l'écran de votre système d'encaissement peut se révéler un peu étroit...

3Ci propose des écrans All-In-One de plus de 24" (soit une diagonale de 61cm). Vous disposerez alors d'un système d'encaissement étendu permettant en outre de fluidifier le passage en caisse : composé d'un point d'encaissement comme la fameuse 3CiTouch comprenant l'imprimante ticket intégrée, d'un second point d'encaissement composé d'un grand écran tactile afin de gérer les rendez-vous, et enfin de tablettes pour aller vers le client, noter chaque étape d'un rendez-vous client, enrichir votre base clientèle et ne pas encombrer le point de passage en caisse.

Vous êtes fin prêt(e) pour profiter de la révolution digitale !



# #4



La Mobilité : piloter son/ses salon(s) à distance (mais pas que... !)

**L'ubiquité est désormais réalité !**

Qui dit révolution digitale dit mobilité ! En effet, vous le vivez au quotidien, mieux vaut oublier les clés de son appartement que son téléphone mobile !

Sur le plan professionnel, la mobilité passe naturellement par Internet et le Cloud. L'informatique dans le nuage permet, en effet, d'enregistrer toutes les données sur des espaces de stockage ultra sécurisés, des data-centers. Les serveurs sont systématiquement dupliqués, les données sauvegardées en permanence dans plusieurs emplacements géographiques différents et des équipes d'informaticiens surveillent les équipements avec des outils logiciels qui permettent d'anticiper les pannes et de prévenir les attaques de pirates ou de virus.

Les applications sont aussi hébergées dans les mêmes serveurs et sont ainsi accessibles par Internet, de n'importe quel lieu et depuis n'importe quel support (ordinateur de bureau, ordinateur portable, 3Ci Touch, tablette ou téléphone mobile). 3Ci saura vous conseiller dans l'achat du matériel le plus adapté à vos objectifs et aux outils que vous souhaitez utiliser.

Avoir recours au Cloud pour son système d'encaissement apporte de nombreux bénéfices comme :

- ✓ **La sécurité** : les données sont sauvegardées en permanence et sur plusieurs supports. Des données effacées par mégarde ? Vous les récupérez instantanément.
- ✓ **La protection** : Les données sont protégées des virus et des attaques de pirates par des outils technologiques et des équipes 24h/24 et 7 jours/7.
- ✓ **Anti-vol** : un cambriolage dans votre salon ? Vous ne perdez pas vos fichiers et vos données. Dès qu'un nouvel ordinateur est installé, vous vous connectez et vous retrouvez toutes vos données. Comme si rien ne s'était passé !
- ✓ **Toujours mis à jour** : Vous disposez toujours de la dernière version de votre logiciel et de sa base de données sans même avoir à appuyer sur un bouton.
- ✓ **A distance** : Vous n'êtes pas obligé(e) de rester dans votre salon jusqu'à la fermeture pour connaître les résultats de la journée, passer une commande à un fournisseur ou préparer la rémunération de vos collaborateurs.

Ainsi, des milliers de salons de coiffure et d'instituts de beauté n'utilisent plus que des applications 100% Cloud pour encaisser, gérer et piloter leur activité.

## AVIS D'EXPERT : Tranquille avec le Cloud

Monsieur Katz a fait entrer les nouvelles technologies au sein de ses 53 salons. Les solutions de gestion de ce professionnel de la coiffure sont aujourd'hui externalisées via le Cloud. De manière totalement sécurisée, il peut accéder à ses tableaux de bord, ses analyses statistiques sur la performance de ses salons, et bien sûr à l'ensemble de ses programmes marketing (fidélité, chèques cadeaux, abonnements, couponing, SMS, parrainage...) et ce, quel que soit l'endroit où il se trouve. Idéal pour avoir une vision claire de l'activité de ses salons :

*« La centralisation des données est essentielle car je peux suivre l'activité de chaque salon sans être partout à la fois. Il y a un gain de temps extraordinaire et j'ai vraiment le sentiment de piloter mon activité grâce aux tableaux de bord immédiatement disponibles, où que je sois »* témoigne Monsieur Katz.

Les professionnels sont de plus en plus nombreux à témoigner que :

- Le Cloud est l'externalisation des soucis liés au matériel informatique.
- Le Cloud permet de redémarrer l'activité plus rapidement après un cambriolage !
- Le Cloud fait gagner du temps qu'ils peuvent mettre à profit pour développer la relation avec leur(e)s client(e)s et exercer la part de leur métier qu'ils apprécient le plus : le conseil et la création.
- Le Cloud leur permet de choisir d'où et quand ils veulent travailler !



# #5



## Marketing digital pour développer les ventes et la fréquentation

**Le couponing** : quand la caisse enregistreuse est battue par un ordinateur...

Nous en parlions dans un précédent livre blanc, le couponing permet de systématiser la proposition à la vente de produit, de prestations sans que votre collaboratrice ne fasse quoi que ce soit.

Le ticket de caisse produit par votre système d'encaissement devient votre meilleure arme marketing,

Pour bien comprendre la puissance du couponing, prenons exemple sur les grands marchands mondiaux. S'ils se développent, c'est qu'ils trouvent les bonnes recettes.

Jugez plutôt : Vous avez sûrement constaté, chez le géant mondial de la restauration rapide, le développement du nombre de bornes de prises de commandes interactives. Si les « équipiers » sont remplacés par des ordinateurs, ce n'est pas pour réduire la masse salariale mais bien plutôt pour maximiser le ticket moyen.

En effet, les services marketing de ce leader mondial ont constaté que le panier moyen était de 8€ en caisse alors qu'il était de 11€ en borne.

Pourquoi un tel écart en faveur d'une machine ?

Parce qu'une machine n'a pas d'état d'âme, qu'elle ne se trompe pas dans la prise de commande, mais surtout, parce qu'elle propose tous les produits connexes.



3Ci a intégré à ses outils de marketing les fonctions qui vont vous permettre de connaître l'impact de chaque action commerciale en mesurant le CA généré ainsi que le pourcentage de client ayant profité de ces offres promotionnelles

Systématiquement, elle propose à chaque consommateur les produits qu'il faut mettre en avant et fait la promotion en déroulant tous les arguments, les « selling points ». En plus, comme nous le décrivions dans les chapitres précédents, l'ordinateur note les coordonnées de client et enrichit ainsi le fichier des habitués !

Le coupon va aider votre collaborateur à passer par dessus son stress et ses états d'âmes lors de l'encaissement en proposant systématiquement un produit que le consommateur n'avait pas prévu d'acheter.

Le ticket va devenir un support commercial pour vos collaborateurs.

Dans le livre blanc qui lui est consacré, vous trouverez comment mettre en place des stratégies gagnantes de couponing.



## Les bases du marketing digital avec sms et e-mail

L'avènement d'Internet est en grande partie dû au fait que la réponse à de nouveaux besoins est gratuite. La révolution digitale permet ainsi de faire du marketing et de la promotion des ventes de manière gratuite ou très peu onéreuse.

Plutôt que de concevoir et imprimer des invitations puis de les affranchir pour les envoyer par courrier, une simple campagne SMS coûte 5 à 20 fois moins cher. Elle permet, en plus, de cibler finement chaque destinataire afin de personnaliser chaque message, rendant ainsi cette opération plus efficace que l'envoi postal. La mise en œuvre de telles opérations est très rapide; en quelques minutes vous pouvez faire parvenir un message à tous vos clients sélectionnés.

Au-delà du faible coût, le marketing digital offre aussi l'avantage d'un suivi fin de chaque envoi, permettant ainsi de savoir qui a reçu le message, qui l'a lu ou qui refuse de recevoir d'autres messages de votre part. Vous pourrez ainsi rapidement corriger votre message pour améliorer encore les performances au prochain envoi.

Comme les opérations d'e-mailing ont pour objectif de susciter l'intérêt pour votre établissement et ainsi d'initier la prise de rendez-vous qui, spontanément, n'aurait pas été faite, plus son coût est faible plus vous allez pouvoir systématiser les envois et développer ainsi votre activité.

Les messages et leur contenu seront à concevoir en fonction de vos objectifs comme l'annonce de la réouverture de votre salon après travaux, une journée ou soirée à thème, ...). Vous pouvez aussi inviter des client(e)s à venir essayer une nouvelle gamme de produits esthétiques avec une remise découverte de X% ou bien encore leur proposer de bénéficier d'une journée Happy Days avec une remise de X% sur les coupes.

## DURÉE DE VALIDITÉ

Introduire une durée de validité dans les SMS de promotion que vous envoyez depuis le logiciel 3Ci permet de provoquer un sentiment d'urgence chez le client ... et/ou mesurer l'impact d'une campagne et/ou associer les collaborateurs.



Les informations très pertinentes permettent d'adapter ces futurs messages et d'améliorer les prochains e-mailings. Ces messages sont de plus en plus sophistiqués, mais leur très grand nombre use le destinataire qui, en 1 seconde, met ce courrier à la corbeille sans le lire comme il le faisait auparavant avec les prospectus reçus par voie postale. Il conviendra donc d'utiliser ces outils avec parcimonie et d'adapter finement le message à la cible.

Comme l'E-mailing, le SMS marketing permet, à très faible coût, de parler à vos clients par l'intermédiaire de l'objet qu'ils(elles) ne quittent jamais : leur téléphone mobile. Par l'envoi de messages courts comportant généralement une incitation à une visite de votre établissement, vous pouvez développer efficacement la fréquentation et les ventes.

Le succès de ces diverses opérations tient aussi à la qualité des informations dont vous disposez ; informations qui permettront de personnaliser les messages adressés. Disposer de la date anniversaire de vos clientes ou clients, de celle de leur conjoint, de la fréquence de leurs visites, des produits appréciés, du budget qui vous est consacré vont vous permettre de concevoir et envoyer des messages personnalisés qui toucheront mieux la cible visée.

Des outils intégrés à votre solution d'encaissement vous permettront d'envoyer directement les messages et d'obtenir des informations sur le taux d'ouverture, de lecture et de refus de vos messages.

3Ci édite des outils pour réaliser ces opérations et peut aussi vous donner des pistes pour rédiger des campagnes et des messages qui retiendront l'attention de vos clients et leur donneront envie de venir vous visiter plus souvent.



## La fidélisation digitale : bien plus efficace qu'un coup de tampon...

Dans notre premier livre blanc, nous présentions tout l'intérêt qu'il y avait à mettre en place un programme de fidélisation dans votre établissement (à télécharger sur [www.3ci.fr/livres-blancs-3ci](http://www.3ci.fr/livres-blancs-3ci)). Il ne vous aura pas échappé que, pour mettre toutes les chances de votre côté, ce type de programme devait être informatisé.

En effet, si ces programmes consistent à offrir une récompense à vos clients au bout d'un certain nombre de visites, il est opportun de pouvoir mémoriser leur passage de façon systématique, même sans présentation d'une quelconque carte. Et cette récompense pouvant prendre des formes multiples (une remise sur le prochain achat ou la prochaine prestation, un cadeau ou une prestation offerte, un statut privilégié comme une carte «Gold», «VIP», etc...), il est aussi bien plus aisé de confier ces attributions à un ordinateur comme la fameuse 3Ci Touch.

Le coût de communication pour ces opérations de fidélisation est quasiment nul si elles sont purement digitale car elle ne nécessitent pas de support physique comme une carte à tamponner ou en PVC comme les cartes de crédit.

Systématiser la fidélisation est une assurance de développer la fréquentation et votre Chiffre d’Affaires. En format digital, c’est une opération 100% gagnante que vous allez pouvoir mettre en oeuvre simplement comme nous vous l’expliquons dans notre livre blanc.

## La fidélisation : un enjeu majeur pour consolider et développer votre activité.

- ✓ Capter un nouveau client coûte 10 fois plus cher que d’en fidéliser un.
- ✓ Un client satisfait parle de votre salon ou de votre institut à 3 personnes en moyenne.
- ✓ Un client insatisfait parle à beaucoup plus de personnes.
- ✓ Un client fidèle est généralement plus rentable qu’un client occasionnel (meilleure organisation et productivité des prestations, possibilité de lui donner envie et l’habitude de consommer d’autres prestations, opportunité de vente régulière de produits).
- ✓ Un client fidèle est un vecteur de développement de votre clientèle par le bouche à oreille et comme relais de méthodes marketing que vous pouvez mettre en place.

# #6



## Gagner des clients et les faire revenir plus souvent

### Votre **site Internet** : bien mieux qu'une **vitrine digitale**

Le salon ou l'institut connecté c'est aujourd'hui, vous le savez. Mais peut-être retardez vous encore un peu ce projet de mettre votre établissement en valeur sur le web. Pourtant, vous le savez bien, la première recherche d'un lieu, d'un commerçant ou donc d'un salon de coiffure ou d'un institut de beauté se fait par Internet. Vos client(e)s vous le demandent de plus en plus souvent, un site Internet est aussi nécessaire, voire plus, qu'une carte de visite. Et aujourd'hui, il coûte même moins cher que cette carte de visite justement ! En effet, 3Ci propose un site Internet vitrine à vos couleurs pour 30€/mois.

En moins d'une heure, votre site est créé, vous y avez mis votre logo, des pages aux couleurs de votre établissement et désormais, vos clients savent quand vous êtes ouvert et comment vous contacter.

Plus qu'une simple vitrine, vous allez pouvoir mettre en avant, très simplement, les informations que recherchent vos clients et/ou vos futurs clients. Des photos de vos réalisations, le cadre dans lequel vous recevez, votre équipe... les photos parlent plus que de longs textes, spécialement sur Internet ( En 2016, plus de la moitié des recherches dans Google sont faites sur les images et non plus les textes ). Un carrousel permettant de les faire défiler donnera alors un côté plus dynamique à votre site.

## C'est quoi ce Full Responsive ?

Votre site Internet doit pouvoir être consulté depuis n'importe quel outil (ordinateur de bureau, portable, tablette et smartphone). Mais réduire votre site Internet pour l'adapter à la taille de l'écran n'est pas une solution adéquat sur un smartphone ou une tablette car il est alors impossible de lire un texte réduit à 10% ou cliquer sur un bouton qui ne fait plus alors que 2mm. La technologie Full responsive consiste ainsi à mettre en page différemment le site selon qu'il s'affiche sur ordinateur, tablette ou smartphone. Les textes restent ainsi lisibles et les visuels, encore plus percutants. Faites l'essai depuis votre smartphone avec le site [www.3ci.fr](http://www.3ci.fr), vous allez vite comprendre l'intérêt de cette approche.



Le détail de vos prestations et les tarifs vont aussi vous permettre de vous positionner par rapport à la concurrence.

Parce que vous êtes un(e) professionnel(le) de la beauté mais pas de l'informatique, 3Ci Internet a été conçu pour vous permettre d'adapter votre site et ajouter du contenu de façon intuitive et très rapide. La solution fonctionne sur toute plateforme Android, Windows ou Apple iOS. Elle est compatible avec tous les matériels ordinateurs, tablettes et smartphones. Vous souscrivez un seul abonnement mensuel, sans régler à l'avance.

## Votre établissement ouvert 24/24 et 7jours/7

Vous êtes convaincu(e) de la nécessité de disposer d'un site Internet présentant votre établissement ? La prise de rendez-vous en ligne s'impose alors !

Vous avez bien saisi l'intérêt du planning informatisé ? La prise de rendez-vous en ligne en est le plus simple prolongement; jugez plutôt :

La mise à disposition de vos clients et prospects d'un espace dédié à la prise de rendez-vous sur votre site Internet va leur apporter un réel service supplémentaire. Ils vont ainsi pouvoir prendre rendez-vous au moment où ils le souhaitent, sans décrocher leur téléphone, depuis leur ordinateur, leur tablette ou leur smartphone. Ne manquez plus une seule occasion de prendre un rendez-vous, que votre salon soit fermé ou que vous soyez occupé.

Les habitudes de consommation ont changées !

Une nouvelle manière de consommer que la nouvelle génération plébiscite et l'ancienne génération adopte aussi, n'y voyant que des avantages. Utiliser Internet devient un réflexe pour tous, les clients ne désirant pas forcément passer par le téléphone aux horaires d'ouverture prestations commandées. Et votre planning n'est néanmoins pas chamboulé à son arrivée !



Le visiteur de votre site Internet va pouvoir s'inscrire simplement sur votre site de prise de rendez-vous et il pourra facilement faire des demandes de réservation de toutes les prestations de votre salon, selon les créneaux libres.

Avec les outils marketing évoqués plus haut, vous allez même pouvoir inviter vos clients à prendre des rendez-vous en ligne; leur inscription sera simplifiée. En seulement 3 écrans, votre client va faire une demande précise de rendez-vous. Cette demande s'affiche sur votre planning dans votre salon ou votre institut. À vous, ensuite, de confirmer !

La prise de rendez-vous en ligne va s'inscrire alors dans le coeur de votre stratégie de développement. En synchronisant votre agenda avec ce site dédié, vous ne risquez jamais de prendre 2 rendez-vous sur la même plage horaire. Vous pourrez même ne proposer sur le site que les plages horaires que vous souhaitez.

Le client internaute, pourra, si vous l'y autorisez, choisir le collaborateur pour chaque prestation. Lui seront proposées les plages horaires disponibles pour toutes les prestations, en fonction des compétences de chacun.

## Au final c'est vous qui décidez !

Maintenant, pour chaque demande de rendez-vous reçue, vous pouvez l'accepter, la refuser ou la positionner à une autre date, un autre horaire ou encore avec un autre collaborateur.

Avec cet outil 100% digital, vous pourrez afficher les coordonnées des internautes à chaque demande de rendez-vous, même pour de nouveaux clients. Et vous pourrez même accéder à l'historique complet pour les internautes faisant partie de votre clientèle !

Vous allez enfin pouvoir piloter votre planning et non plus subir en consultant les rendez-vous pris (par jour et par heure), qu'ils aient été pris par vous dans le salon ou sur Internet.

Grace au Cloud, vous pourrez aussi consulter le détail des rendez-vous depuis n'importe quel matériel (Smartphone, tablette ou ordinateur) avec les coordonnées clients (portable, mail ...).





## Encore plus loin ...

Vous l'aurez compris, la révolution digitale représente une formidable opportunité pour développer votre Chiffre d'Affaires, gérer votre stock et vos équipes, gagner de nouveaux clients et ... les conserver.

Les exemples d'application au monde digital que nous vous avons présentés sont quelques pistes parmi des nombreuses autres. Libre à vous maintenant de laisser cours à votre créativité pour profiter de ces outils et les adapter à vos objectifs, à votre style, les possibilités sont immenses ! C'est à vous, professionnel de la beauté mais aussi chef d'entreprise, de choisir et d'imaginer, grâce aux logiciels 3Ci, les actions que vous allez pouvoir mettre en œuvre dans votre établissement.

En utilisant les modules marketing et l'ensemble des possibilités du logiciel de gestion de l'encaissement et du planning 3Ci, vous mettez toutes les chances de votre côté pour exploiter au mieux les différents leviers de croissance que nous présentons dans cette série de livres blancs.

Et surtout n'oubliez pas d'analyser les résultats pour faire que la prochaine opération ne soit qu'encore plus profitable ! Avec tous les bénéfices liés au digital et la nécessité de s'adapter au monde qui nous entoure, pourquoi pas imaginer demain que le BIG DATA soit à votre service ? Vous pourriez comparer vos résultats à ceux de la profession et ainsi mettre en oeuvre de nouvelles actions pour aller encore plus loin et plus haut dans les résultats de vos activités.

Encaisser pour aller plus vite, éviter les erreurs, gagner du temps, retenir ses clients par des programmes de fidélisation, en gagner de nouveaux par du parrainage, etc...) impose donc de choisir des outils adaptés à votre métier et capables de s'adapter à vos évolutions. Dans la masse des outils disponibles sur le marché, ne retenir que le critère prix sera nécessairement insuffisant.

En utilisant les modules marketing et l'ensemble des possibilités du logiciel de gestion de l'encaissement et du planning 3Ci, vous mettez toutes les chances de votre côté pour exploiter au mieux les différents leviers de croissance que nous avons vus dans ce livre.

Avec 3Ci, vous êtes équipés pour aller plus loin.

Vous vous sentez prêt pour développer votre activité ?

Alors testez vos ambitions en remplissant le test rapide en page suivante.

## QUIZZ 3Ci

Cochez les cases si cette affirmation est vraie :

- Je dispose d'un fichier clients avec leurs numéros de téléphone mobile et leurs adresses e-mails
- J'ai mis en œuvre un programme de parrainage
- J'ai recours au couponing pour développer mes ventes
- Je connais la fréquence de visite de chaque client
- Je gère le planning de mon établissement sur ordinateur
- Je veux gagner de nouveaux clients
- Je veux promouvoir certains services ou produits
- J'ai déjà un site Internet mais pas encore la prise de rendez-vous en ligne

Comptez le nombre de cases cochées : .....

- J'ai coché moins de 3 cases et souhaite développer mon activité grâce aux logiciels 3Ci.
- Je souhaite que 3Ci me présente ses offres.



Découvrez toutes les solutions pour l'encaissement, la gestion et le développement de l'activité des salons de coiffure et des instituts de beauté sur :

[www.3ci.fr](http://www.3ci.fr)

