

**Fidélisation des clients et de l'équipe.**

**L'ORÉAL**  
PROFESSIONNEL  
PARIS

**Style & Colour**  
**Galaxy Trip**  
For pros, by pros

**L'ORÉAL**  
PROFESSIONNEL  
PARIS



# \_Introduction



**Kimm Koffijberg**

\_Propriétaire de salon Koffijberg  
Hairdressers



# A propos de nous.

## Shining Grey

Le concept le plus demandé par les coiffeurs Koffijberg.



**L'ORÉAL**  
PROFESSIONNEL  
PARIS



#StyleColourGalaxyTrip #LorealProBenelux  
@lorealpro @lorealpro\_education\_benelux

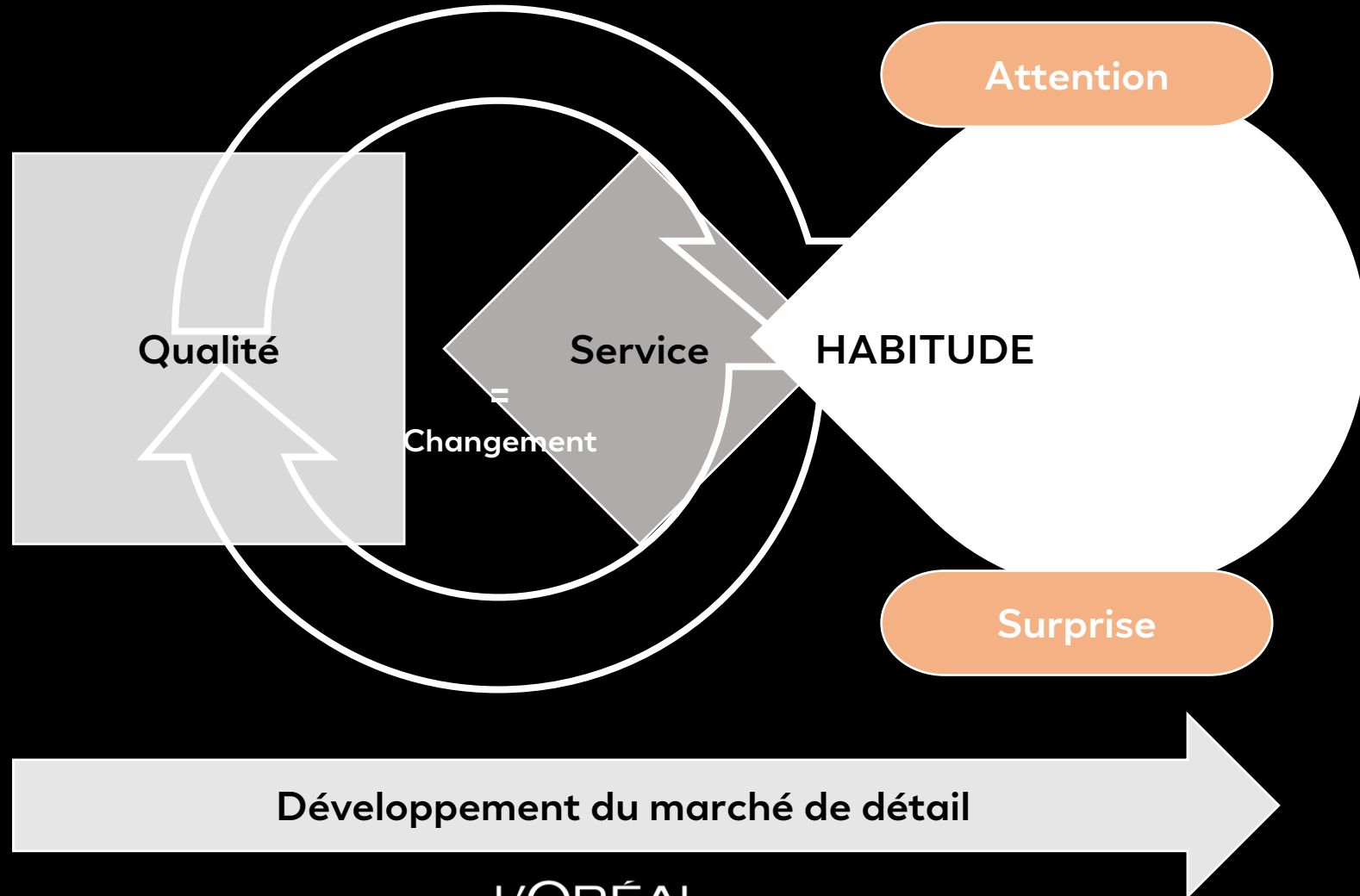
1047



1047



# Une économie en mutation.





# La différence avec il y a quelques années.

## Les attentes des clients :

### Instaurer la confiance

- Cela peut prendre quelques traitements.
- Soyez ouverts aux commentaires de chacun.
- Acceptation mutuelle.
- Être entendu.
- Trouver la connexion.

### Assurer la qualité

- Meilleurs produits.
- Traitements de qualité.
- Conseils sur l'entretien de la couleur, des cheveux, de la coupe et de la coiffure.
- Expertise Travail efficace.

### Service à la clientèle

- Rester en contact les uns avec les autres : suivi des événements spéciaux.
- Orientation vers le service en ce qui concerne les plaintes.
- Environnement agréable.

### Répondre aux attentes et aux besoins

- Recherchez les besoins.
- Où se situent les opportunités ?
- Lisez des enquêtes.
- Demandez à vos clients.





# Les baby-boomers se sentent perdus et ne sont pas pris en compte

Vu

Compris

Apprécié

L'ORÉAL  
PROFESSIONNEL  
PARIS

#StyleColourGalaxyTrip #LorealProBenelux  
@lorealpro @lorealpro\_education\_benelux



# Êtes-vous ouvert aux baby-boomers ?

A. Oui

B. Non

C. Peut-être

MENTH.COM

63 77 89 9



**L'ORÉAL**  
PROFESSIONNEL  
PARIS

#StyleColourGalaxyTrip #LorealProBenelux  
@lorealpro @lorealpro\_education\_benelux







# Changer pour faire la différence.

Nous n'avons pas le choix de faire des médias sociaux, la question est de savoir si nous les faisons bien.

## Technologie.

- ✓ Fidéliser le client.
- ✓ Se différencier de la concurrence.
- ✓ My Hair ID.

## Mobile.

- ✓ Présence en ligne.
- ✓ Les médias sociaux vous rendent visible et donc trouvable.

## Participer.

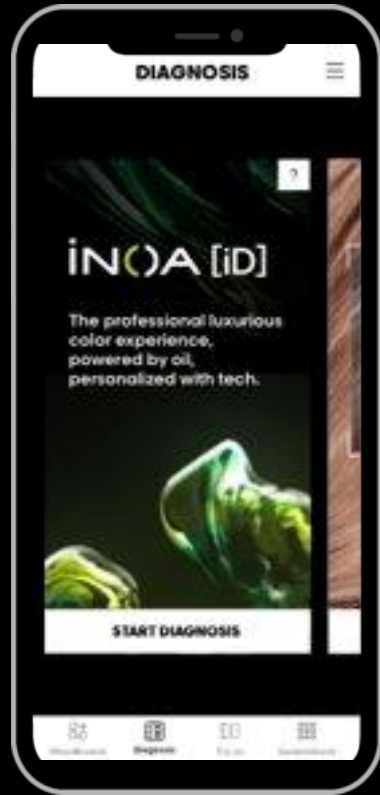
- ✓ Quels sont les points communs entre mes meilleurs clients ?
- ✓ Quel est le profil de mes clients en fonction de leurs caractéristiques comportementales ?

## Ajuster.

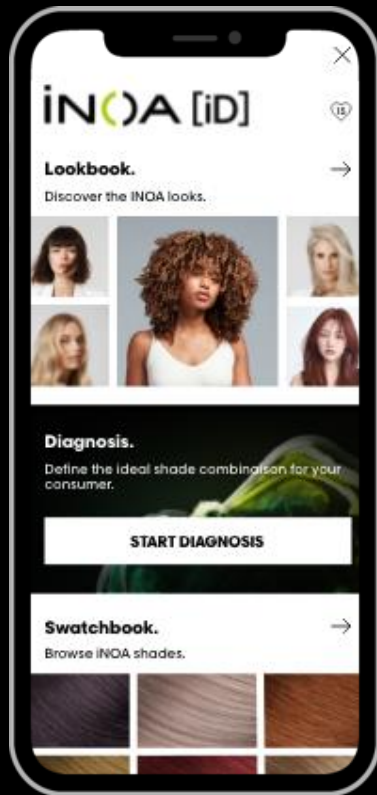
- ✓ Traitements et services.
- ✓ Organisation.

# My Hair [iD] experience.

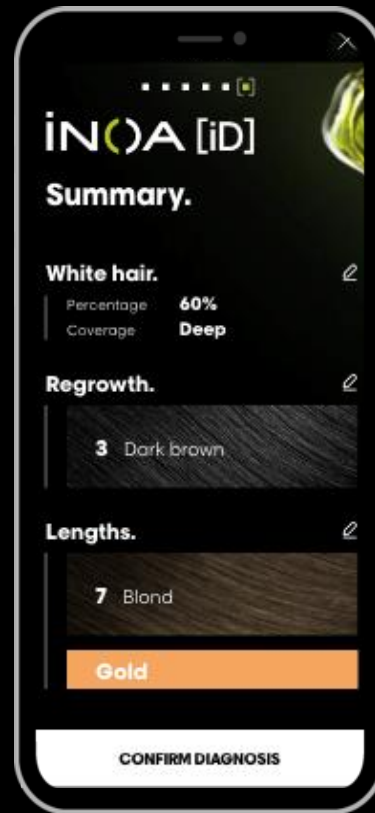
Des couleurs personnalisées grâce à la technologie.



[Diagnostic]  
avec My Hair [iD].



[Inspiration]  
Lookbook & Color Chart.



[Diagnostic]  
5 questions  
pour une  
évaluation globale  
des cheveux.



[iNOA VTO]  
Looks &  
essais de teintes.



[Formula]  
Recommandation  
personnalisée.



# Fidéliser l'équipe.



L'ORÉAL  
PROFESSIONNEL  
PARIS



#StyleColourGalaxyTrip #LorealProBenelux  
@lorealpro @lorealpro\_education\_benelux

# Quelles sont, selon vous, les deux exigences les plus importantes d'un employé à votre égard ?



- Samedi libre
- Horaires de travail flexibles, bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée
- Excellent travail d'équipe
- Possibilités de promotion
- Augmentation de salaire
- Rémunération variable, bonus
- Attention, mentorat, confiance de l'employeur
- Formation, connaissances accrues en matière de technologie
- Réflexion, participation aux décisions

MENTI.COM

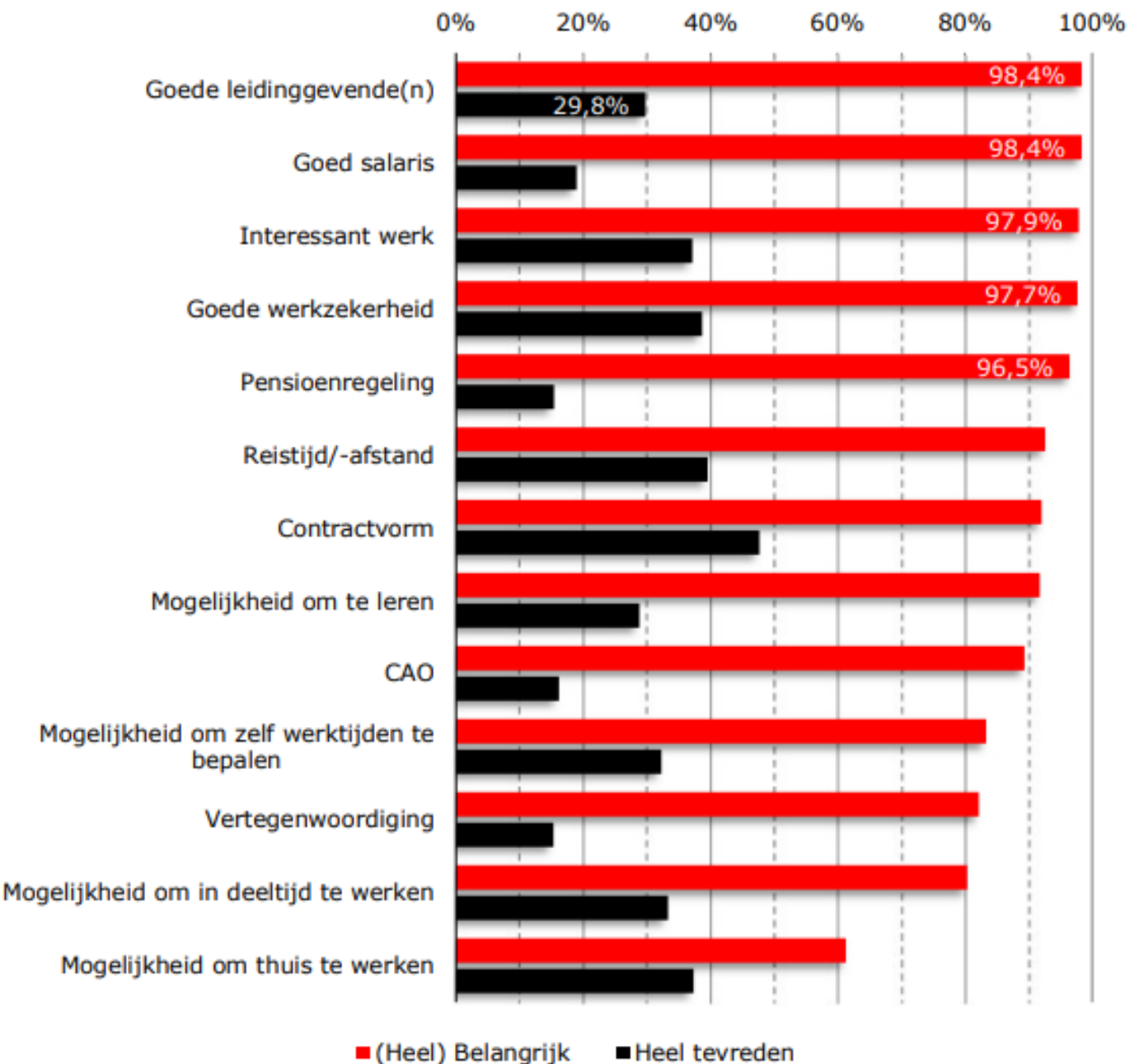
63 77 89 9



L'ORÉAL  
PROFESSIONNEL  
PARIS

#StyleColourGalaxyTrip #LorealProBenelux  
@lorealpro @lorealpro\_education\_benelux





Ce qui intéresse les employés.



Quelle est leur satisfaction à cet égard ?





Pensez-vous que vos pratiques en matière d'emploi doivent être modifiées pour conserver votre personnel ou en trouver de nouveaux ?

A. Oui

B. Non

C. Peut-être

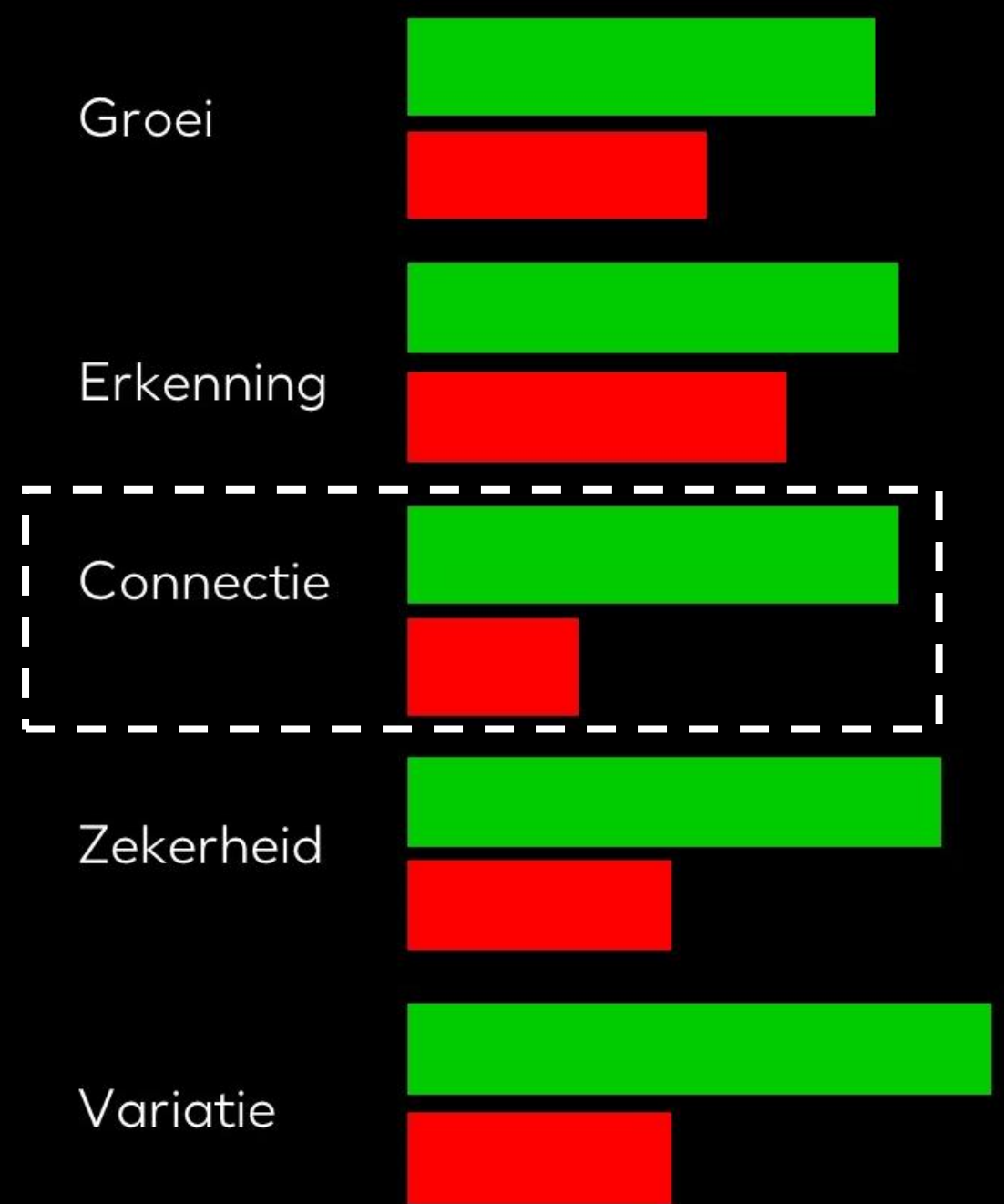
MENTI.COM

63 77 89 9



J'aime mon travail.

Je n'aime pas aller au travail.



# Si vous pensez que vos pratiques en matière d'emploi devraient être différentes, que voudriez-vous changer en particulier ?



- Fermé le Samedi
- Plus de formation pour mes employés
- Continuer à stimuler mes employés
- Meilleur esprit d'équipe
- Meilleures conditions de travail
- Impliquer davantage mes collaborateurs
- Embauche d'un fauteuil
- Meilleur leadership, adapté à l'employé

MENTI.COM  
63 77 89 9





# Atelier.

- Fidéliser le client
  - Trouver un groupe de clients spécifique.
  - Créer un concept adapté à ce groupe de clients.
- Fidéliser l'équipe
  - Qu'allez-vous changer en tant qu'employeur ?
  - Comment allez-vous le changer ?



# Workshop loyalization client.



*Eerlijk – Inspirerend –  
Informierend – Serieus –  
Vriendelijk – Persoonlijk –  
Informeel – Eenvoudig.*

*Babyboomers loyaliseren*

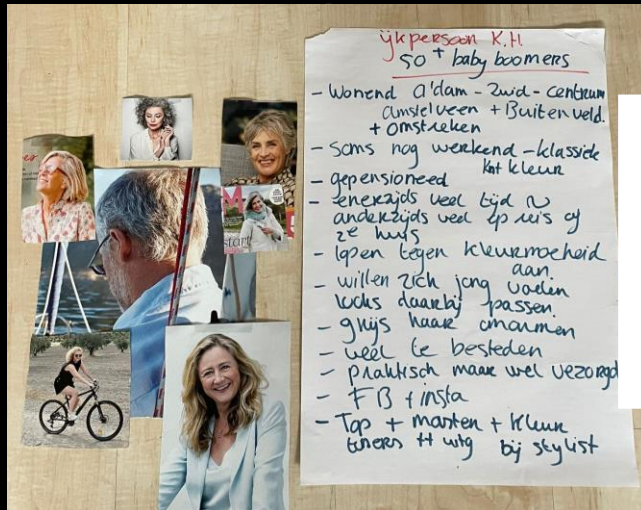
Wie is je droomklant?

Jouw verhaal.

Wie is je doelgroep?

Tone of voice.

Wat is je doel?



Onze aanpak staat al bijna 46 jaar voor vakmanschap, creativiteit en vernieuwing op het gebied van kapsels, - natuurlijke - haarkleuringen en styling. Ook onderzoeken bij continu wat de behoeftes van onze klanten zijn om hun persoonlijkheid beter uit te laten komen en hun lifestyle te ondersteunen.

**L'ORÉAL**  
PROFESSIONNEL  
PARIS



#StyleColourGalaxyTrip #LorealProBenelux  
@lorealpro @lorealpro\_education\_benelux

# Workshop localization team.

## • 1. Quel est votre public cible?

- Hommes / femmes?
- Age?
- Études/travail/retraite?
- Composition de la famille?
- Education et formation?

## • 2. Qui est le client de vos rêves ?

- Où vit-il
- Quel est son style de vie ?
- Quels sont les souhaits et les besoins que nous offrons ?
- Pourquoi cette personne nous conviendrait-elle ou ne nous conviendrait-elle pas ?

## • 3. Tone of voice?

- Formel/informel
- Informatif/educative
- Personnel/professionnel
- Inspirant/suivant
- Technique/simple
- Sérieux/amusant

## 4. Votre histoire?

- Pourquoi avez-vous commencé à faire cela ?
- Pourquoi faites-vous ce que vous faites ?
- De quoi tirez-vous votre énergie ?
- Comment faites-vous ?
- Que faites-vous exactement ?
- Qu'est-ce qui est unique ?
- Quand réussissez-vous/quels sont vos objectifs ?

## 5. Votre objectif ?

- Par exemple: cibler de nouveaux publics ou obtenir davantage de votre public existant.



**L'ORÉAL**  
PROFESSIONNEL  
PARIS



#StyleColourGalaxyTrip #LorealProBenelux  
@lorealpro @lorealpro\_education\_benelux



# Merci.

Kimm  
Koffijberg.



**L'ORÉAL**  
PROFESSIONNEL  
PARIS

#StyleColourGalaxyTrip #LorealProBenelux  
@lorealpro @lorealpro\_education\_benelux

