

L'épilation PREMIUM

Pourquoi l'épilation ne se limiterait qu'à une prestation basique ? Pourquoi l'épilation ne serait-elle pas un moyen de vous différencier, de valoriser votre professionnalisme, voire d'acquérir des clientes en soin ?

PAR LAURE JEANDEMANJIE



Émilie Charlot.

vous détaille tous les aspects de l'épilation premium.

Dans le Spa Phytomer de Saint Malo, les soins sont largement mis en valeur, tout comme la marque. Les services de beauté comme la pose de vernis et l'épilation sont également valorisés à travers des prestations de qualité qui associent soin de la peau et mise en beauté. On parle de services premium. Émilie Charlot,

PLUS QU'UNE ÉPILATION

Certaines clientes viennent dans le Spa Phytomer, qui est un très beau spa de marque, exclusivement pour une épilation. Ces clientes ne sont pas forcément au courant des autres soins du menu. C'est pourquoi Phytomer a développé le concept de l'épilation premium.

Souvent l'épilation n'est pas un soin plaisir, c'est plutôt une obligation, parfois douloureuse et qui prend du temps. L'objectif est que l'épilation devienne une prestation complète avec une approche soin qui va mettre en valeur l'esthéticienne, son savoir-faire. Il faut surtout que l'épilation suscite l'intérêt de la cliente pour découvrir les autres soins de la carte.

Vous pouvez profiter de cette prestation pour vous différencier et montrer que vous êtes un espace de soin à part entière.

IMPLIQUER LES ESTHÉTICIENNES

En tant qu'esthéticienne, lorsqu'il s'agit de prodiguer une épilation, on part très vite dans une dynamique où l'on se contente d'épiler, un point c'est tout. Au mieux, l'esthéticienne conseillera un gommage et un lait pour les poils incarnés, mais ça s'arrête là.

L'idée est de parler de sa carte de soins, de responsabiliser l'esthéticienne en tant que professionnelle de soin.

LE MINI-SOIN

Le mini-soin est la bonne idée pour faire entrevoir à la cliente le soin et les mains de l'esthéticienne.

Le mini soin des yeux lors d'une épilation lèvres

Ainsi, avant une épilation des lèvres, décongestionnez les yeux de votre cliente en appliquant des petites compresses imbibées de «Rosée Visage», puis un masque contour des yeux posé pendant l'épilation des lèvres. Une fois l'épilation des lèvres terminées, la cliente profitera d'un modelage des yeux avec des pinceaux. C'est extrêmement simple, ça ne demande qu'un ou deux produits et en même temps il y a une dynamique professionnelle car on prodigue un massage avec des pinceaux, c'est original et c'est très décontractant. Et enfin, pendant cette prestation d'épilation des lèvres, la cliente a l'impression de gagner du temps parce qu'on lui a ouvert le regard, ses yeux sont réveillés, défatigués et rajeunis. Il y a le

plaisir et l'efficacité. La cliente aura sans doute envie d'en savoir plus, elle va peut-être poser des questions : pendant la prestation, il faut expliquer ce que vous faites, pourquoi, quels en seront les bénéfices, c'est ainsi que vous ouvrirez la communication avec votre cliente.

Si nous considérons qu'une épilation des lèvres dure entre cinq et dix minutes, ajoutez cinq minutes de plus pour le soin. Cette épilation-soin sera facturée cinq à dix euros de plus. En une seule prestation, vous apportez deux services.

Le mini-soin chaud-froid lors d'une épilation corps

Phytomer a une approche holistique avec une prise en charge globale de la cliente. Ainsi, lors d'une épilation corps, nous proposons de poser sur les trapèzes une serviette chaude avec un sérum aromatique relaxant qui permet de travailler sur le côté olfactif, en même temps que sur la détente. Lors de l'épilation des jambes, l'esthéticienne applique un gel «Cryotonic» au niveau de la voûte plantaire pour apporter de la fraîcheur. L'épilation entraîne la dilatation des vaisseaux. Le gel cryotonic, massé sur les jambes après l'épilation apporte fraîcheur et hydratation avec des manœuvres très relaxantes.

Le mini-soin minceur lors d'une épilation maillot

Lors de l'épilation maillot, nous privilégions la détente avec une serviette chaude au niveau de la nuque. Après la prestation, on finalise avec un produit minceur ou raf-

fermissant pour les cuisses qui montre l'expertise minceur de l'esthéticienne et suscite la curiosité de la cliente. Rien ne vaut la démonstration pour pouvoir crédibiliser votre discours : «Votre épilation maillot est terminée, j'ai le plaisir de vous faire découvrir quelques manœuvres de notre modelage minceur...».

LA QUALITÉ DE LA CABINE ÉPILATION

La fameuse petite cabine d'épilation, pour laquelle vous n'avez aucune considération... Vous vous trompez ! On a l'habitude de dire que l'épilation est la vitrine de l'institut. La cabine dédiée à l'épilation est donc extrêmement importante, il faut bien la soigner et la valoriser car en général c'est là où la cliente prend la température. Elle se dit : «Je ferai bien un soin ici, je vais commencer par une épilation pour voir comment se présente l'institut, est-ce propre, soigné et comment se déroule la prestation ?».

L'épilation est le moment idéal pour faire découvrir d'autres soins

L'EXEMPLE DE PHYTOMER

Au Spa Phytomer de Saint Malo, nous avons toujours proposé des épilations. Cette prestation est plus haut de gamme que celle de la concurrence locale, ce qui reflète notre expertise soin, notre technicité et notre professionnalisme. De ce fait, chaque prestation doit être parfaite et nous y apportons également du soin avec un modelage à la fin des épilations jambes par exemple. Cette proposition d'épilation premium nous a permis d'acquérir de nouvelles clientes en soin car elle montre bien à quel point l'esthéticienne est professionnelle, méticuleuse et utilise de bons produits. Nous avons également fidélisé nos clientes sur les produits Phytomer, et il arrive désormais fréquemment de vendre des produits de soin après une épilation.





LE PROFESSIONNALISME DE L'ÉCHANGE

C'est lors de l'épilation que l'on échange le plus avec la cliente, on parle en général du mari, des enfants, du travail, alors, qu'au contraire, il faut parler de votre métier, de votre institut, de votre carte de soins. Parler de l'institut est un bon levier pour débiter un échange très pro. N'oubliez pas qu'il faut commencer par ce que vous voulez mettre en valeur : votre expertise, votre professionnalisme. Votre cliente vient vous voir, vous, pour profiter de vos conseils en tant que professionnelle et pas uniquement pour que vous soyez une écoute sur sa vie personnelle.

Pour engager la conversation, demandez à votre cliente comment elle trouve sa peau en ce moment commencez par un discours pro car si vous commencez par parler de tout et de rien, ce sera beaucoup plus compliqué de revenir en arrière.

LA CARTE DE SOINS

Les prestations comme l'épilation sont généralement mentionnées à la fin de la carte des soins. L'épilation-soin doit apparaître en bonne place avec des commentaires qui détaillent la valeur ajoutée apportée. Il y a toujours l'épilation classique, basique qui est mentionnée de façon très succincte en fin de carte.

L'intitulé est donc par exemple : «Épilation-soin, 15 minutes. Réveillez votre contour des yeux pour un regard rajeuni pendant l'épilation des lèvres».

POUR DÉBUTER EN DOUCEUR

Si cela vous effraie de changer votre approche de l'épilation, allez-y en douceur et faites une promotion où vous offrez un mini-soin pendant l'épilation et évaluez le retour de vos clientes.

«J'ai le plaisir de vous offrir pour cette épilation un mini-soin qui va vous permettre de vous détendre et de découvrir tous les bienfaits de la gamme Phytomer pour votre peau». L'épilation est la prestation obligatoire à avoir sur votre carte de soins, alors autant y faire apparaître l'ADN de votre institut. Dans le Spa Phytomer, cette

épilation premium permet de fidéliser les clientes et d'en acquérir de nouvelles en soin. [IT](#)

*Profitez
de l'épilation
pour vous
différencier*

- ... Au regard du nombre de clientes qui s'enchaînent dans cette cabine, vous pouvez tout à fait avoir un papier de protection mais qualitatif, pas celui d'examen ! Sans forcément investir beaucoup, prenez soin de cette cabine car elle est le reflet de tout votre institut, elle doit donc être cohérente avec le reste, avec de la décoration et avec de la musique.

L'IMPORTANCE DU DIAGNOSTIC DE PEAU

À partir du diagnostic de peau qui est fait et selon les goûts de la cliente, l'esthéticienne juge du soin complémentaire le plus judicieux pour personnaliser le soin. Le gel «Cryotonic» en plein hiver ne plaira pas forcément à toutes les clientes.

Dans cette épilation premium, l'esthéticienne s'implique, elle explique ce qu'elle fait, dans quel but et prodigue également des conseils : «J'ai identifié que votre peau était sensible, réactive, déshydratée...». La cliente va rebondir et ça lance l'échange pour lui parler des produits qu'elle va conseiller, sans oublier les soins.

Concrètement, en sortie de cabine, on la remercie et on lui présente les produits «dont nous avons parlé en cabine» comme si c'était un soin visage. Il faut vraiment intégrer l'épilation comme un soin.

LA FAUSSE BONNE IDÉE

Votre concurrente propose des épilations moins chères que vous, alors vous décidez de baisser vos prix. Grave erreur ! L'idée est de fidéliser, de faire la différence, d'attirer des clientes vers le soin. En baissant vos tarifs, ça ne fonctionnera pas. La qualité est plus importante que le tarif de la prestation.

