



# Formation à la Vente spécialisée Instituts & Spas

## La solution pour développer votre chiffre d'affaires !

« Depuis plus de 3 ans que je forme les esthéticiennes à la vente sur toute la France, qu'il s'agisse de petits instituts ou de grands Spas, le constat est souvent le même : la vente produit reste le point faible des praticiennes. »

PAR VIRGINIE VIORON

### Business is Business

En choisissant le métier de l'esthétique, les jeunes filles n'ont pas toujours conscience de choisir aussi celui du commerce. Les cours de vente dispensés pendant leurs études ne semblent pas toujours suffir. Elles peuvent manquer parfois de méthode, d'assurance, de vocabulaire... La fibre commerciale n'est pas donnée à tout le monde. Du coup, la jeune génération, celle qui sort tout juste de l'école, est souvent paniquée à l'idée de vendre des produits après un soin.

Quant à la génération précédente, celle qui a connu les années fastes où la vente se faisait facilement après un soin, peut se sentir perdue aujourd'hui vis à vis des nouvelles attentes d'une clientèle plus difficile. A l'époque il suffisait de dire à une cliente qui venait pour la 1<sup>ère</sup> fois à l'institut : « *c'est ce produit qu'il vous faut* » pour qu'elle l'achète en toute confiance. Aujourd'hui cette époque est révolue.

### Une clientèle zappeuse

La clientèle a changé, elle est volage, informée... souvent attirée par des offres promotionnelles alléchantes... elle peut être capricieuse, méfiante... bref il va falloir s'adapter ! Il nous faut donc réfléchir sur une nouvelle approche de la vente, basée sur la confiance, l'écoute et la personnalisa-

tion du conseil. La vente doit être abordée sans stress, sans forcing, sans maladresse.

Car aujourd'hui plus que jamais la vente de produits cosmétiques représente un part importante dans la bonne santé financière d'un institut ou d'un spa.

Même si au départ former votre équipe à la vente n'est pas votre premier réflexe, savoir vendre aujourd'hui est aussi important que de maîtriser les soins cabine.

Pourquoi ? Parce que la vente produits est un des seuls leviers qui va vous permettre d'augmenter sensiblement votre chiffre d'affaires, donc votre marge.

### Formez vos équipes

La clientèle évolue, se former à la vente régulièrement permet aux esthéticiennes d'identifier plus facilement les nouvelles attentes des clientes, d'avoir les bons outils pour faire de la vente leur alliée. Votre équipe va se sentir reboostée, motivée, y compris les nouvelles embauches.

Du côté de votre clientèle, des praticiennes formées à la même méthode de vente, c'est l'assurance d'une qualité d'accueil et de service homogène.

Il est donc important aujourd'hui d'accorder une place de choix à la formation vente. Cet acte rapide peut vous rapporter gros ! Lancez vous !