Notre travail est pour nous tous d’une importance capital, il est en autre le moyen de nous assurer notre avenir financier et celui de notre famille, il nous permet de nous offrir loisirs, détentes, et d’acquérir bon nombre de choses auxquelles nous portons intérêts, mais il nous permet aussi d’évoluer, de nous épanouir humainement.

Néanmoins les intérêts et l’importance que l’on y apporte diffèrent pour chacun.

Seule la possibilité de trouver **des intérêts communs** rend le travail d’équipe possible.

Une mise au point sur notre manière de fonctionner, appelée les incontournables ainsi que des règles de travail pourront **assurer que nous puissions dans la plupart des cas assurer le service à la clientèle, rendre performante notre entreprise, et satisfaire ainsi nos intérêts communs**

**Bruno Toch**

**A. Les incontournables**

**Le Service à la clientèle**

Vous avez choisi d’exprimer votre professionnalisme dans un salon dont l'enseigne est de renommée **nationale** et **internationale.**

Dès lors, la satisfaction de la clientèle doit être une préoccupation de chaque instant.

Un service de qualité est et sera toujours le facteur minimum qu'une cliente est en droit d'obtenir, nous nous devons donc d'être vigilant pour avoir au quotidien des attitudes **responsables** qui contribuent en grande partie à l'image de notre **enseigne FRANCK PROVOST.**

Il faut impérativement lui proposer la **" QUALITE "** qui est l'un des outils contre la **CONCURENCE.**

L'enseigne FP. est un acquis extraordinaire en terme de communication et de reconnaissance de notre clientèle actuelle et futur c'est pour cela que nous avons mis en place des points importants pour pouvoir faciliter un service clientèle optimum !

 Ces points sont les **INCONTOURNABLES** :

1. Le client vous observe….

**Ambiance** sereine et harmonie sont de mises.

 L'ambiance harmonieuse est le premier critère de qualité que la cliente va constater cet incontournable est prioritaire pour la simple raison que la cliente a le temps de nous observer, nous écouter, porter un rapide jugement sur nous, sur l'équipe. **Pour 4 clientes sur 5 l'ambiance harmonieuse du salon est un critère de choix important.**

2. L’accueil téléphonique :

* Le sourire doit s’entendre !

**« Salon FRANCK PROVOST,** **bonjour ou bonsoir… X vous écoute »**.

* Répondre clairement aux attentes de la cliente
* Utiliser des formules de politesse « rassurantes »
* Avant de raccrocher, la formule de politesse s’impose : **« Nous vous remercions de votre appel. »**

3. L’accueil/arrivée de la cliente.

 La politesse est un outil de gestion obligatoire pour « séduire » la cliente dès son arrivée.

L'organisation du salon est orchestrée par un responsable mais toute l’équipe est concernée si chacun est occupé la prise en charge se fera à tour de rôle, nous nous devons d'être rapide, décidé, chaleureux et rassurant.

L’accueil : **C’est un accompagnement de chaque instant pour un service de QUALITE**

C'est tout d'abord avoir de la considération et du respect pour la cliente.

Ce n'est pas seulement être accueillant à l'arrivée de la cliente mais être aimable et attentif tout au long des différentes étapes jusqu'à son départ et bien évidemment même avant sa venue au salon lors de l'accueil téléphonique.

* Formule d’accueil : « Bonjour madame, **que puis-je faire pour vous ?** » ou

« Bonjour madame, je vous écoute »

* Prendre **la veste**, une fois numérotée la ranger aux vestiaires
* Etablir **la fiche suiveuse**, dûment remplie avec le nom et le numéro du vestiaire.
* **L’accompagner** jusqu’au banc de coiffage
* Avant de l’installer au fauteuil de lavage, lui mettre **la cape avec la fiche suiveuse** dans la poche.

4. La gestion de l’attente.

* La cliente doit toujours avoir l’impression **qu’on s’occupe d’elle**.
* Lui présenter les books coiffure **en lui expliquant** tout le déroulement du conseil : analyse visage, l’écoute de ce qu’elle aime, et n’aime pas, proposition, conseil…
* Lui proposer de **la lecture**
* Lui proposer un **café, un thé**.
* Lui signaler **qui** s’occuper d’elle et dans **combien de temps.**

5. Le dialogue et le diagnostic.

 Le dialogue et le diagnostic apportent à la cliente des conseils professionnels selon ses besoins et ses attentes.

Le conseil comprend six phases :

* **L’écoute,** laisser parler la cliente en l'encourageant à tout nous dire, l’écouter attentivement en reprenant la fin de ses phrases pour bien confirmer les messages qu'elle souhaite nous transmettre.

 (Poser des questions si nécessaire).

 **L’OBSERVATION**: la qualité du cheveu, sa longueur, sa densité,

 son volume, sa couleur…sans oublier **l’analyse visage**

* La compréhension **; reformuler** ses désirs est la meilleure façon de vérifier si vous avez bien compris ses attentes.
* **Le conseil, la proposition** ; utiliser un vocabulaire simplifié pour lui expliquer le shampoing, le soin ; la technique.
* **Le devis** ; lui signaler le coût du travail que l’on va effectuer. (facultatif)
* **L’accord** ; la cliente vous donne son feu vert
* **La satisfaction** ; il ne doit pas y avoir d’hésitation venant de la cliente.

6. Les services

* Dès qu’un service est réalisé, ne pas oublier de l**’indiquer** sur la fiche suiveuse.
* L’utilisation **du kit hygiène** n’est pas facultative !
* **Désinfecter le fauteuil de lavage** devant la cliente avant de l’installer.
* **Ne pas parler** avec votre collège pendant le shampoing, votre cliente doit être détendue
* Cheveux essorés et démêlés**,** accompagner vers le banc de coiffage.
* Avant chaque coupe, **désinfecter le peigne et les ciseaux** ainsi que le mille coupe et la tondeuse avec les lingettes ;
* **Une cape plastique** est nécessaire pour chaque travail technique, cela évite les tâches sur les capes et sur les vêtements.
* **Balayer** systématiquement après chaque coupe
* Le travail terminé, enlever la cape, prendre la fiche suiveuse et **accompagner** la cliente à la réception.
* **Remettre la place** correctement après chaque cliente.

7. La tenue

* **Chemise blanche FRANCK PROVOST**

-ouverte avec un top noir *ou blanc*

-fermée **avec cravate**

* Pantalon ou jupe noire *(bas)*
* Chaussures ou botte noires

**8) RECEPTION/CAISSE:** la courtoisie à l'honneur...

L'encaissement doit se faire avec élégance, c’est très important pour que la cliente ne se sente pas poussée dehors dès l'encaissement effectué.

Lui poser la question, avez-vous passez un bon moment? Sans lui parler d'argent puisque le devis a été établi préalablement, il s'agit d'une simple formalité et le paiement doit rester un passage très accessoire dans la visite.

Donc : annoncer le prix global indiqué sur le devis, *après encaissement lui remettre la carte de fidélité si première visite et lui remettre le magazine FP.*

**9)LE DEPART:UN ENGAGEMENT DE RECONNAISSANCE**

Avec une totale complicité nous avons su créer une relation de confiance tout au long de la prestation, la cliente est satisfaite voire comblée, par conséquent c'est avec le sourire et l'amabilité d'usage que nous raccompagnons la cliente jusqu'a la porte, voir lui tenir puis la remercier: Nous vous remercions de votre visite au revoir madame/mademoiselle/monsieur.

**10)** **la tenue du dossier coiffure** de la cliente : création et modification technique doivent être tenue à jour pour une satisfaction renouvelée, et une aide pour la collègue qui devra s’occuper de la cliente à sa prochaine visite

Réclamation : voir avec le responsable et notation au tableau prévu à cet effet

Travaux refaits**:** doivent être encaissés sur le mode de paiement « travail refait »*,* laraison notée sur la fiche technique de la cliente.

**B. Règles d’entreprises**

* **Les changements dans l'organisation** de la planification du travail,

des congés, récupérations, les refus sans l'accord du responsable,

sont considérés comme **faute professionnel.**

De même que les initiatives personnelles de téléphoner aux clientes pour annoncer vos absences sont inacceptables, le cas échéant c’est au responsable du salon de le faire

* **Impossibilités et refus éventuels**

\* Si difficultés ou hésitations : avant de refuser .

**Consulter le (la) responsable** car lui (elle) seul(e) peut prendre la décision.

( ! Noter le refus au tableau)

\*Le refus devra **être expliqué** clairement :

...vos rendez-vous futurs vont arrivés sous peu

(la cliente ne comprend pas aisément que seules 3 personnes sur 5 travaillent et qu’elle ne soit servie)

... les services demandés ont une durée de.... et risquent fort d'être réalisés en dehors des heures d'ouvertures...

...malgré son arrivée tardive, proposez à votre cliente d'être coiffée par la première collègue disponible ou si elle ne peut attendre proposez lui de reporter au plus tôt son rendez-vous.

Certain de l’importance qu’à un service à la clientèle efficace, rapide et de qualité, nous comptons sur vous pour **appliquer cette façon de faire de manière immédiate et continu .**

Par la même occasion, nous profitons sur le fait que nous garantissons à notre clientèle d’être coiffé  par un **personnel qualifié**, fiable et **motivé**; pour vous aider dans votre tâche nous vous conseillons de reprendre connaissance des règles du service à la clientèle, des règles d’entreprises et « incontournables » .

Nous veillerons ensemble que le niveau de performance, de qualité de chaque membre de notre personnel soit suffisant afin de continuer à satisfaire une clientèle qui nous considère comme faisant partie des meilleurs salons.

* **Horaire et planification du travail**

**Vous aimez que nous nous souciions de la qualité de vos conditions de travail, de vie familiale, alors pensez aussi au service à la clientèle que nous devons assurer.**

Les heures de travail sont réparties de 9h à 19h avec 3 pauses prévues pour le repos ou la prise du repas (généralement 1 heure le midi, 1/2H durant la matinée et 1/2H l’après midi)

Enfin, les heures seront chaque jours comptabilisées et totalisées chaque mois. le responsable sera en charge de faire récupérer le mois **suivant en fonction de l’importance de la demande de la clientèle.**

**- jour de repos hebdomadaire et congés:** celui-ci **est fixé en même temps que la planification de votre horaire de travail**, conformément aux **conditions dans lesquelles vous avez été engagé** ; néanmoins de manière **occasionnelle,** pour remplacer un de vos collègues absent, renforcer l’équipe la veille d’un jour férié…, ces repos **pourraient être déplacés** à un autre jour de la semaine, ou récupéré les semaines suivantes.

- Autant que possible, nous respecterons vos horaires, mais selon l’affluence de travail il est possible que nous vous demandions de prester l'une ou l'autre **heure supplémentaire** à plus forte raison si durant la semaine les journées de travail ont été réduites ou chômée

* **-Les aménagements d’horaire :** ont été **accordés de manière non définitive**, en fonction de circonstances familiale ou personnelle et en compensation une prise de responsabilité, d une disponibilité avantageant notre salon et sa clientèle.

 Ces aménagements ne sont pas en aucun cas donnes pour développer une clientèle personnelle à domicile et illégale.

Si malgré cet aménagement accordé, le manque de disponibilité est tel qu’il est en effet négatif, l horaire de la personne concernée sera automatiquement redéfini de manière conventionnelle.

Les demandes d aménagements d’horaire occasionnels doivent être pris :

- sous forme de cp ou 1/2cp( quand + de 4h)

-Sous forme de prestation d heures supplémentaires qui ont été ou seront effectuées lors d un besoin en effectifs supplémentaires

Prises des rendez vous et organisation du travail

Si demande avant 8h (responsable doit prendre la décision avec la coiffeuse qui reprendrait)

Tous changement de la planification (ou refus ) ( réserves à placer, à ouvrir …)doivent être faits par le responsable ou demandé à celui-ci

* **Le chômage économique** : certains jours en cas de manque de travail vous ne serez pas présente au salon et bénéficierez d allocations de chômage ;mais il est extrêmement difficile de prévoir plusieurs jour a l’avance si cette prévision sera exacte, c’est ainsi qu’ une demande importante de la clientèle nous permet de temps a autre d éviter la mise en chômage ! De ce fait, pour que nous puissions vous dire si la journée prévue en chômage économique est confirmée, :nous vous demandons de nous téléphoner systématiquement (le jour du chômage prévu) a 11h

Lorsque vous venez travailler, il est impératif que vous «noircissez la case correspondante à ce jour preste (nous ne pouvons pas surveiller chaque feuille chaque jours)

* + **Votre temps sans clientes à coiffer** doit être occupé à :

-pointer vos fiches et faire vos "modifs" techniques et adresses;

 -débarrassé l'ensemble du salon (rangement des books, matériel, charrettes de travail...) et tenir propre votre matériel;

-accueillir, conseiller et avancer le travail de vos collègues; proposer une boisson aux clientes, et surtout ne pas démotiver les autres par une "attitude nonchalante "

-rangement produit, stock poubelle, inventaire permanent, courrier publicitaire,

**Des journées à rentabilité maximum ne peuvent exister constamment, apprenez donc à :**

 **-fidéliser les clientes dans ces moments là,**

 **-à regarder les autres travailler à plus fortes raisons si vous êtes moins expérimentée où en cours de formations.**

Il devrait n'y avoir pas plus de raisons que certaines employées fidélisent beaucoup plus que les autres!?

-**Répartition des tâches** et responsabilités : voir tableau journalier

* + **Avant de terminer votre journée**: vos fiches clientes doivent être modifiées, encaissées; votre place de coiffage, votre "charrette" de travail propre et débarrassée ainsi que vos responsabilités journalières faites!

**Si vous avez la possibilité de finir plus tôt**, **vous** devez impérativement vous "arranger" avec une de vos collègues afin que celle-ci puisse faire la responsabilité à votre place.

**- Si** un problème amène à ce qu'un ou plusieurs **services doivent être refaits**, ce sont les personnes qui les ont réalisés qui doivent **s'en occuper** et ce même au delà des horaires prévus et **sans que nous devions vous le demander** (assumons le travail que nous avons fait)

**- A**utant que possible, nous respecterons vos horaires, mais selon **l’affluence de travail** il est possible que nous vous demandons de **prester l'une ou l'autre** heure supplémentaire **à plus forte raison si durant la semaine les journées de travail ont été réduite ou chômée. Ces heures seront donc récupérées** lorsque la demande de la clientèle est moins importante.

**Marche à suivre Caisse.**

**Le soir:**

**le "responsable KS"** doit faire la caisse et fermer l'enveloppe ( coller + agrafer), la mettre au coffre (si manager pas là la laisser dans la caisse)

**Le matin :**

**- le responsable "KS"** doit vérifier le fond de caisse et mettre "F.KS ok" au planning

- **le manager** doit ouvrir l'enveloppe pour vérifier le montant en espèce

 et voir l'origine des erreurs éventuelles, rectifier sur le bordereau de KS,transmettre au bureau les infos le jour même, le manager devra marquer

 sur l'enveloppe qu'il l'a ouverte.

* **Les cp, jours fériés, repos hebdomadaire**

Les CP seront déterminés le : (et les demandes devraient être rentrées pour cette date)

31/12 pour le premier trim.

Le 15/02 pour les deuxième et troisième trimestres

Le 31 juillet pour le dernier trimestre

Toutes autres demandes seront faites par écrit et acceptées sous réserve des possibilités restantes

**Recommandations pour la prise des congés :**

* Répartition des CP en tenant compte des zones d’affluence de la clientèle.

**-j/f/m/a/m/j= 7CP** minimum 1par mois ou cumulés après accord de la demande

(Cumul possible 5j janvier /4 février/mars 3j / avril 2j /mai 2/ juin 2)

- **j/a/s/= 10 CP**

- **o/n/d/= 3 CP**

 **Sur les 20jours de CP nous ne pouvons accorder plus de 3 Samedis, 3 vendredis, et deux demi CP supplémentaires s’il vous est indispensable de vous libérer le samedi après 14h30.**

* Jamais plus de 1/3 du personnel « complets » en même temps en CP
* Ces règles sont définies « **sauf accord individuel » dans les cas** de peu demande de congé en même temps, zones vertes, sur effectifs, compensations pour disponibilités…
* Les demandes de congés qui ne peuvent être acceptés pourront éventuellement être pris sous réserve et notez à l’agenda comme **« congés sous réserve » ; ceux-ci seront confirmés la veille des jours concernés**

Les CP(20), jours fériés (11), repos hebdomadaire (52) sont faits pour vous permettre de vous libérer du travail et vous occuper de vos diverses activités et rendez-vous familiaux, personnels et autres…

Veuillez donc éviter de prévoir ses activités durant votre temps de travail ou « rappelable »

Maladies/ absences : prévenir directement par téléphone, confirmer ou infirmer ensuite, certificat dans les 24 heures ;

Les **Congés Payés** sont faits pour vous permettre de vous libérer du travail et vous occuper de vos diverses activités et rendez-vous familiaux, personnels et autres…

Veuillez donc éviter de prévoir ses activités durant votre temps de travail.

**Demande de congés et absences diverses :**

**La formation** est :

 - Assurée par notre salon et *Pendant les heures de travail ;* en **aucun cas une contribution pourrait vous être demandées** (hormis les formations spécifiques suivies sur votre demande et à votre initiative)

-Les formations se déroulant lors d’un jour Hebdo pourront être récupérée .selon les modalités définies dans « *Rappel J5, Retour Hebdo, formation tombant un jour hebdo  »*

 *(4 formations ou réunions par an pourront être demandés en dehors des heures de travail)*

**Les commandes via Franck Provost :**

Aller sur votre espace privé sur le site Franck Provost et cliquer sur le lien désiré (exemple ci-dessous) :

|  |
| --- |
| **BONS DE COMMANDES** |
|  |
| [Bon de commande PROVODIF Mise à jour 01/11/2013](http://rapidshare.com/share/0978856E10A3B982E875AB1627DFE650) |
| [Bon de commande CONFIDENCE PROFESSIONNELLE Mise à jour 09/12/2013](http://rapidshare.com/share/B2DE6BE4B0D220B0B184BE86C94C40A0) |
| [Bon de commande OUTILS PUBLICITAIRES](http://rapidshare.com/share/52F0351AF40EFF0C4080E6923D839840) |
| [Bon de commande Provobel TEXTILE](http://rapidshare.com/share/AD6447EF72950DD0EE7F0DF5B240E9E1) |

**Les commandes via L’Oréal :**

*Utilisez le bon de commande dans le logicile Enzo ou Marlix*

Règles d or : la cliente n est pas une propriété

 La cliente est la cliente du salon et non d’une seule personne

Ensemble vers le succès…