

# UNEC MAG

38

Le journal des adhérents à l'UNEC

## POUVOIR D'ACHAT

Les nouvelles mesures  
de soutien en vigueur

## NOUVEAUTÉ

Découvrez l'I2CR : Institut  
Coiffeur Créateur Repreneur

## ÉCO

Les chiffres clés  
du secteur



## SOMMAIRE

**JURIDIQUE** Les mesures de soutien au pouvoir d'achat en vigueur ..... p. 4-7

**ÉCONOMIE** Les chiffres clés du secteur ..... p. 8-9

**INTERVIEW** L'12CR au service des créateurs et repreneurs..... p. 10

**INITIATIVE** Maison H : bon pour le corps et la planète..... p. 11

**DIGITAL** Google : soignez la e-reputation de votre salon ..... p. 12-13

**ARTISTIQUE** Luminescence : la nouvelle collection signée Coiffeur en France ..... p. 14

UNEC MAG est une publication de  
**L'UNION NATIONALE DES ENTREPRISES DE COIFFURE**  
 36 rue du Sentier 75002 Paris  
 01 42 61 53 24 – www.uneec.fr  
 ISSN 2275 – 0126 – Numéro 38 : octobre-novembre-décembre 2022  
**RÉDACTEUR EN CHEF** : Christophe DORE  
**RÉDACTRICE EN CHEF** : Carla CHANTILLON  
**RÉDACTRICE EN CHEF ADJOINTE** : Céline LAVAIL-GEORGIN  
**ONT CONTRIBUÉ À CE NUMÉRO** : Aurélien GLABAS, Franck LINGLART,  
 Isabelle ROY.

**ÉDITION DÉLÉGUÉE ET RÉDACTION** : Édimitiers,  
 département de la SAS Média & Artisanat  
**MAQUETTE** : Cécile GARLANTEZEC LIRIN  
**RÉDACTION GRAPHIQUE** : Pixel6TM.  
**IMPRESSION** : Socosprint (88)  
**CRÉDITS PHOTOS** : P1 ET 14 © EMMANUEL GRIGNON, ©10 ET 11  
 ©UNEC, P.2 ADOBESTOCK (© OSTAP SENYUK), P.4 À 7 ADOBESTOCK  
 (@ZINKEVYCH, @MONKEY BUSINESS, ©2DESIGN, @IMAGEEGAMI),  
 P.8 À 9 ADOBESTOCK (©DROBOT DEAN, ©ASTROSYSTEM), P.12  
 ADOBESTOCK (©DRAZEN)

**GARDONS CONTACT !** Nous écrire : [contact@uneec.fr](mailto:contact@uneec.fr) – Nous appeler : 01 42 61 53 24



Cher(e) collègue,

L'édition 2022 du salon professionnel MCB, coorganisé Porte de Versailles par l'UNEC, a été à la hauteur de nos espérances. Après une année de transition post-covid, le salon a retrouvé son rythme de croisière avec une remarquable augmentation du nombre d'exposants et de visiteurs. Cette édition a également vu le sacre de l'équipe de France de coiffure qui a brillé lors des épreuves du championnat du monde de coiffure Hairworld. Quelle belle valorisation de notre savoir-faire ! Le salon est traditionnellement l'occasion pour l'UNEC de convier les membres du gouvernement à prendre le pouls du second secteur de l'artisanat français. Aussi, j'ai eu le plaisir de recevoir cette année Olivia Grégoire, ministre déléguée en charge des PME, du Commerce, de l'Artisanat et du Tourisme, avec qui j'ai échangé sur la situation économique actuelle, les défis que la profession doit relever, ses forces, mais également ses craintes et préoccupations. Lors de mes échanges avec la ministre, j'ai tenu à saluer les aides que le gouvernement a mis en place vis-à-vis de l'apprentissage et qui ont permis d'augmenter considérablement le nombre d'apprentis. Ce renforcement de l'apprentissage était indispensable à l'heure où la profession est confrontée à d'importantes difficultés de recrutement. Ces aides ont été prolongées jusqu'à la fin de l'année et il sera nécessaire de les maintenir en 2023. Car malgré une légère embellie constatée ces derniers mois, l'activité de nos entreprises est à nouveau fragilisée dans un contexte économique et social tendu. L'UNEC s'est engagée à être force de propositions auprès du gouvernement et une rencontre est prévue prochainement avec la ministre. Cette période mouvementée n'est pour autant pas synonyme d'attentisme et nous vous réservons une bonne nouvelle : parce qu'entreprendre doit rester une belle aventure, l'UNEC vous accompagne tout au long de votre vie de chef d'entreprise en lançant l'I2CR, l'Institut Coiffeur Créateur Repreneur. Cet institut, pensé par des coiffeurs pour les coiffeurs, va donner aux entrepreneurs du secteur les moyens de créer, dynamiser, reprendre et céder son entreprise avec succès. Un outil de plus pour aider la profession à passer le cap de cette période de turbulences et se projeter vers un avenir brillant.

Bonne lecture,

Christophe Doré

Président de l'Union nationale des entreprises de coiffure



Pouvoir d'achat

## Quelles sont les mesures de soutien en vigueur ?

ALORS QUE LA PANDÉMIE MENACE TOUJOURS LE MONDE, LA GUERRE EN UKRAINE COMPLEXIFIE ENCORE LA SITUATION ET CONTRAINT LE GOUVERNEMENT À ADOPTER DE NOUVELLES MESURES AFIN DE SOUTENIR LE POUVOIR D'ACHAT DES FRANÇAIS. ON FAIT LE POINT !

**C**réation d'une prime pérenne à disposition des employeurs, déblocage exceptionnel de l'épargne salariale, revalorisation anticipée des prestations sociales... cette nouvelle crise que traverse l'Europe a obligé le gouvernement

à revoir sa copie sur le plan social pour soutenir le pouvoir d'achat des Français. La loi portant sur plusieurs mesures d'urgence a été publiée au Journal officiel du 17 août 2022. En parallèle, le gouvernement a également revu sa copie de la loi des finances 2022.

# Une loi pour le pouvoir d'achat

## ✓ PRIME DE PARTAGE DE LA VALEUR

La « prime de partage de la valeur » a remplacé le 1<sup>er</sup> juillet dernier la « prime Macron ». Elle permet aux employeurs de verser à leurs salariés une prime exonérée de cotisations et contributions sociales dans la limite de 3 000 € par année civile et par bénéficiaire. Cette limite est portée à 6 000 € sous certaines conditions pour les entreprises ayant mis en place un accord d'intéressement ou de participation.

Le montant pourra être modulé selon les bénéficiaires en fonction de la rémunération, de l'ancienneté, du niveau de classification ou de la durée de présence effective durant l'année écoulée ou selon la durée de travail prévue dans le contrat.

Seules les primes versées entre le 1<sup>er</sup> juillet 2022 et le 31 décembre 2023, aux salariés ayant perçu une rémunération inférieure à trois fois la valeur annuelle du Smic au cours des 12 mois précédant leur versement, seront exonérées d'impôt sur le revenu et de CSG/CRDS.

## ✓ COUP DE POUCE AU DÉPLOIEMENT DE L'INTÉRESSEMENT

Pour faciliter la diffusion de l'intéressement, son déploiement peut désormais être mis en place pour une durée maximale de cinq ans. Les accords d'intéressement dont la renégociation n'a pas été réclamée continueront à être reconduits de manière tacite. La loi permet de procéder « plusieurs fois » à ce renouvellement.

Jusqu'à réservée aux entreprises de moins de 11 salariés, la mise en place de l'intéressement est désormais ouverte aux entreprises de moins de 50 salariés dépourvues de délégué syndical et de CSE ou si ces derniers ont échoué à négocier un accord d'intéressement.

Une procédure dématérialisée de rédaction des accords d'intéressement sera mise en place à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023 afin de permettre aux entreprises de vérifier leur conformité.



À noter l'assimilation immédiate du congé de paternité et d'accueil de l'enfant à une période de présence, lorsque la répartition de l'intéressement est fixée au prorata de la durée de présence en entreprise.

## ✓ DÉBLOCAGE EXCEPTIONNEL DE L'ÉPARGNE SALARIALE

Jusqu'au 31 décembre 2022, les salariés pourront exceptionnellement débloquer leur épargne salariale avant expiration des délais de droit commun, à l'exception de certaines sommes.

Un plafond limite ce déblocage à 10 000 € nets de prélèvements sociaux et fiscaux et concerne les sommes issues de l'intéressement ou de la participation affectées sur un plan d'épargne salariale avant le 1<sup>er</sup> janvier 2022 et doit permettre uniquement de « financer l'achat d'un ou plusieurs biens ou la fourniture d'une ou plusieurs prestations de service. »

## ✓ MINIMA SALARIAUX

Le gouvernement veut inciter les branches professionnelles à mettre leurs grilles de salaires à jour de la valeur du Smic. Les employeurs disposent désormais de 45 jours pour engager une négociation sur les salaires. Une procédure



d'extension accélérée est prévue pour les ave- nants ne portant que sur les salaires lorsqu'au moins deux revalorisations du Smic sont inter- venues dans les 12 derniers mois.

## ✔ HEURES SUPPLÉMENTAIRES

À compter du 1<sup>er</sup> octobre 2022, toute heure sup- plémentaire effectuée par les salariés donnera droit à une déduction forfaitaire des cotisations patronales. Cette mesure entre en vigueur uni- quement pour les entreprises employant entre 20 et 249 salariés. Ces entreprises pourront également bénéficier d'une seconde déduction forfaitaire pour chaque jour de repos ou aux heures supplémentaires auxquelles ont renoncé les salariés en forfait-jours.

Le montant et les modalités d'application du dis- positif seront fixés par décret.

## ✔ REVALORISATION DES PRESTATIONS SOCIALES

Plusieurs prestations sociales ont été revalo- risées à hauteur de 4 % le 1<sup>er</sup> juillet 2022. Sont

revues à la hausse les pensions de vieillesse et d'invalidité, les rentes AT-MP, le revenu de soli- darité active (RSA), les allocations familiales ou encore les allocations aux adultes handicapés (AAH). Cette hausse vient en anticipation des dates habituelles (du 1<sup>er</sup> janvier ou du 1<sup>er</sup> avril) et ne sera pas cumulative. Elle s'imputera lors de la prochaine revalorisation annuelle des presta- tions concernées.

La loi acte également la déconjugalisation de l'allocation aux adultes handicapés (AAH) au plus tard à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2023. Les reve- nus du conjoint, concubin ou partenaires de Pacs ne seront alors plus comptabilisés dans le calcul de l'allocation.

## ✔ TITRES-RESTAURANT

Jusqu'au 31 décembre 2023, les titres-res- taurant permettront d'acheter « tout produit alimentaire, qu'il soit ou non directement consommable ». Jusqu'alors, seuls les aliments destinés à être consommés immédiatement pouvaient être réglés avec ce type de paiement.

## ✓ BAISSÉ DE COTISATION D'ASSURANCE MALADIE DES INDÉPENDANTS

À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022, la réduction de cotisation d'assurance maladie des artisans, commerçants, professions libérales et leurs conjoints collaborateurs sera renforcée pour ceux dont le revenu net d'activité est proche ou en dessous du Smic. Le taux deviendrait nul (hors indemnités journalières) à hauteur d'un niveau équivalent à 40 % du plafond annuel de la Sécurité sociale (soit 16 454,40 €).



## BESOIN D'AIDE

Vous êtes perdu dans vos démarches ? L'UNEC est là pour vous accompagner. Contactez-nous au 01 42 61 53 24 ou via [contact@unec.fr](mailto:contact@unec.fr). Notre équipe pourra vous conseiller et vous accompagner dans vos démarches.

## La loi de finances pour 2022 rectifiée

En parallèle, le gouvernement a également mis au vote plusieurs modifications de la loi de finances 2022.

Les salariés peuvent dorénavant convertir en salaires leurs RTT non pris en accord avec l'employeur (sur les heures acquises entre le 1<sup>er</sup> janvier 2022 et jusqu'au 31 décembre 2025).

Le plafond annuel d'exonération d'impôt sur le revenu des heures supplémentaires et complémentaires réalisées à partir de janvier 2022 est porté de 5 000 à 7 500 €.

L'activité partielle pour les salariés vulnérables au Covid-19 est prolongée. Ce dispositif pouvait être encore appliqué sous certaines conditions en août 2022. Compte tenu de l'état actuel de la pandémie, le dispositif est maintenu au plus tard pour le 31 janvier 2023. Les critères de vulnérabilité au Covid-19 et les modalités de mise en œuvre du dispositif seront précisés par décrets, a priori sans changements notables. Attention : les salariés vulnérables doivent faire l'objet d'une attention particulière.

Le seuil d'exonération des titres-restaurant est revalorisé de 4 % par anticipation à 5,92 € (contre 5,69 €) pour les titres émis entre le 1<sup>er</sup> septembre et le 31 décembre 2022.

Le gouvernement a également revu les aides liées aux frais de transports. Parmi ces mesures, les plafonds d'exonération des frais de transport ont été rehaussés. Celui concernant la prise en charge par l'employeur des frais de carburant (domicile-travail) passe de 200 à 400 €, tandis que le plafond d'exonération de la prime de transport est rehaussé à 700 € (et à 900 €, dont 600 € pour les frais de carburant dans les territoires ultramarins). La loi permet également de cumuler la prime transport avec la prise en charge obligatoire par l'employeur de 50 % du prix des titres d'abonnement de transport en commun.





▲ Pour les hommes, le ratio coupe et les services d'entretien pilo-facial ont enregistré une progression de plus de 14 % en 2021.

Chiffres clés

## En 2021, le marché a repris des couleurs

COMMENT SE PORTENT LES ARTISANS DE LA COIFFURE SUITE À L'ANNÉE NOIRE 2020 ? D'APRÈS NOTRE BAROMÈTRE UNEC X HAIRNET, LA PROFESSION A REPRIS DES COULEURS EN 2021 **MALGRÉ UNE ANNÉE QUELQUE PEU DIFFICILE.**

**A**près une année 2020 particulièrement difficile pour la profession, l'année 2021 a été pour beaucoup de professionnels l'année de la reprise. L'activité coiffure, jugée comme essentielle par l'État a effectivement permis à beaucoup de professionnels du secteur de réexercer leur métier malgré les restrictions imposées pour freiner l'épidémie de Covid19. Une situation qui a fortement impacté le chiffre d'affaires de nombreux artisans face

à la baisse du nombre de visites et l'annulation de nombreuses fêtes et cérémonies. Les établissements situés dans des galeries commerciales ont dû également rester fermés pendant le 1<sup>er</sup> semestre 2021.

D'après une étude de l'Insee, la dépense de consommation finale des ménages pour le secteur des soins personnels comprenant la coiffure a augmenté de 5,4 % (après une chute de 10,7 % en 2020). La crise sanitaire a fait



## La profession en quelques chiffres

- Durant l'année 2021, la profession a pu recenser 100 100 établissements en activité répartis sur l'ensemble du territoire. 175 800 professionnels de la coiffure, dont 107 000 salariés (avec alternants) ont pu exercer leur métier. 19 000 apprentis et 800 personnes en contrats de professionnalisation ont œuvré au cours de l'année.
- Une majorité des établissements, 72 %, exercent leur activité en salon. 62 % des établissements n'emploient aucun salarié.
- Selon une étude de l'Insee\*, le secteur a réalisé en 2019 6,1 millions d'euros de chiffre d'affaires, soit un CA moyen par salon de l'ordre de 78 300 € par entreprise.

\*Esane 2019

brutalement baisser de 7 points les tendances du marché par rapport à l'évolution enregistrée sur la période 2015-2019.

### DES RÉSULTATS OPTIMISTES

Bien que la reprise se veuille timide, quelques points positifs viennent ajouter de la couleur au tableau. Selon les résultats du baromètre UNEC x Hairnet (voir encadré), le chiffre d'affaires global des salons du panel a augmenté de 30 % en valeur par rapport à 2020 où l'on avait enregistré une chute de 20 % par rapport à l'année précédant la crise sanitaire. Au cours de l'année dernière, 79,77 % des clients ont réalisé une coupe. Toujours en moyenne en 2021, le chiffre d'affaires émanant des prestations s'élève à 88,19 %, les 11,81 % restants sont dédiés à la revente. La profession a enregistré 264,24 % de CA TTC par jour par personne active. Le nombre de visites (femmes, hommes et enfants cumulés) par jour et par personne active s'élève à 6,13.

### UNEC x Hairnet : un baromètre conso à votre service

Retrouvez à tout moment notre baromètre conso UNEC x Hairnet sur votre espace adhérent sur [www.unec.fr](http://www.unec.fr). Cet outil, se basant sur un panel anonymisé composé de près de 1 500 salons de coiffures sélectionnés selon de nombreux critères pour donner la vision la plus globale du marché est une aide précieuse pour tous les artisans coiffeurs soucieux de jauger leurs performances commerciales.



▲ La fiche moyenne des femmes s'élève à 45,69 € contre 23,86 € pour les hommes.

### SECTEUR FEMME

Au cours de l'année 2021, la fiche moyenne des femmes s'élevait à 45,69 €. La gent féminine est venue en moyenne 3,23 fois dans les salons. Le taux de consommation des services techniques a connu une baisse de plus de 4 % par rapport à 2020. À noter que la sortie du 1<sup>er</sup> confinement avait quelque peu boosté le taux de consommation puisque de nombreux consommateurs s'étaient empressés de faire à nouveau appel aux compétences d'un professionnel de la coiffure.

### CÔTÉ HOMME

Après avoir majoritairement déserté les salons en 2020, le visitorat des hommes est en nette progression en enregistrant une hausse de 6,81 %. Le ratio coupe et les services d'entretien pilo-facial reprennent également des couleurs avec une progression de plus de 14 %. La fiche moyenne 2021 s'élevait à 23,86 € pour les hommes.

## Parole d'élus **L'I2CR au service des créateurs et repreneurs**

L'UNEC S'ÉTOFFERA EN 2023 D'UN NOUVEAU SERVICE : L'INSTITUT COIFFEUR CRÉATEUR REPRENEUR, POUR ACCOMPAGNER LES PROFESSIONNELS DE LA COIFFURE DANS LA CRÉATION, LA REPRISE OU LA CESSIION D'ENTREPRISE. DAVID BRAULT EST PORTEUR DU PROJET I2CR.

### **Qu'est-ce que l'I2CR ?**

**David Brault :** C'est un outil de service, 8 modules de formation s'adressant aux professionnels du secteur, du primo-créateur repreneur aux professionnels confirmés et freelances jusqu'aux cédants. Cet institut, qui œuvrera dès 2023, aura vocation à donner aux porteurs de projets toutes les chances de réussir l'entrepreneuriat, de pérenniser les affaires mais également d'accompagner les coiffeurs voulant céder leur salon dans le cas d'un départ à la retraite ou d'un changement de profession.

### **Les apprentis peuvent-ils également bénéficier de l'I2CR ?**

**D.B. :** L'I2CR ne s'adresse qu'aux coiffeurs ayant finalisé leur parcours d'apprentissage, mais les apprentis pourront bien sûr intégrer un cursus de l'I2CR juste après leur BP.

### **Ces formations sont-elles payantes ?**

**D.B. :** Certaines oui, les 5 cursus de formations (proposant 2 à 6 modules de stage) sur les 8 proposées, sont payants, mais ils pourront



### **Au service de l'UNEC depuis 15 ans**

David Brault est dirigeant et fondateur du Groupe DBG (enseignes IKXIS et Lox coiffure), regroupant 30 salons en région Centre-Val de Loire et plus de 170 collaborateurs.

être pris en charge par les FAFCEA, OPCO EP ou PEC.

### **Quel a été le déclic pour créer un tel projet ?**

**D.B. :** Nous avons constaté à l'UNEC qu'il y avait une attente et un besoin de formation pour les créateurs d'entreprise : les dirigeants de salons voulant se développer, les employeurs voulant maîtriser à 100 % le fonctionnement d'un salon et le marché de la coiffure. Nous avons même pensé et travaillé pour ceux qui voulaient céder leur affaire dans les années à venir. Notre volonté étant toujours d'accompagner la profession et les entrepreneurs de demain.

### **Comment en faire la demande ?**

**D.B. :** Il suffit de s'adresser à l'UNEC, que ce soit via l'entité nationale ou via vos représentants régionaux et départementaux, nous répondrons à vos questions avec grand plaisir. Nous avons la chance que l'UNEC dispose d'un tissage territorial national dans chaque département.

**PLUS D'INFOS SUR [WWW.UNEC.FR](http://WWW.UNEC.FR)  
ET PAR MAIL VIA [I2CR@UNEC.FR](mailto:I2CR@UNEC.FR)**

# Maison H : bon pour le corps et la planète

COIFFURE ET NATURE, DEUX MOTS POUR DÉCRIRE LE CONCEPT DE MAISON H (WIWERSHEIM, 67), FONDÉE PAR SÉGOLÈNE HEITMANN ET CÉLINE HUCK. ELLES PRATIQUENT AU QUOTIDIEN LEUR MÉTIER EN UTILISANT UNIQUEMENT DES TECHNIQUES ET DES PRODUITS NATURELS, SAINS POUR LE CORPS MAIS ÉGALEMENT POUR LA PLANÈTE.

**M**aison H, pour Céline Huck et Ségolène Heitmann a tout d'un cocon. À l'intérieur du salon, une pièce réservée aux bacs avec un plafond végétalisé et de la musique, une autre dédiée aux colorations végétales, une autre encore pour les coupes. Puis ici, l'espace socio coiffure dédié aux perruques et aux ateliers à destination de personnes atteintes de maladies. Sans oublier la terrasse, avec vue sur les champs... « *Plus qu'un salon, nous voulions que cet endroit devienne un institut* », explique Ségolène Heitmann.

« Coiffure et Nature » en est la devise car pour les deux consœurs, aidées de Charline et Lucille, seuls les produits bio et français ont leur place ici où l'on propose des colorations minérales et

végétales, des balayages à l'argile, des soins aux plantes... des produits qui demandent une certaine adaptation : « *On ne peut pas tout avoir, c'est moins artificiel mais ça demande également moins d'entretien, les cheveux se portent mieux.* » Le salon propose également des massages du cuir chevelu, des soins à la vapeur, aux huiles, des coupes au calligraphe et autres soins... des services qui peuvent alourdir la note mais Ségolène Heitmann relativise : « *On est un peu plus cher que la moyenne, mais nous apportons des services différents, et les cheveux traités naturellement demandent aussi moins d'entretiens réguliers. Nos clients viennent moins souvent, mais ils sont aussi plus fidèles* », allant de la jeune femme soucieuse des valeurs bio aux personnes plus âgées voulant rompre avec le chimique.

Une voie assumée et engagée : « *Nous avons fait un salon à notre image, certains clients sont pressés, ont des demandes que seuls les produits chimiques peuvent combler. Il faut de tout ! Nous avons décidé de prendre plus de temps avec chaque client, quitte à en avoir moins.* » Quoi qu'il en soit, le carnet de réservation, lui, ne désemplit pas !

**Pour en savoir plus :**



◀ Christophe Doré avec Ségolène Heitmann et Céline Huck lors de sa venue dans le Grand Est.





# Google : soignez la e-réputation de votre salon

LA RÉPUTATION DE VOTRE ENTREPRISE DE COIFFURE SE PEAUFINÉ ÉGALEMENT SUR LE WEB. UNE NOTORIÉTÉ À NE JAMAIS NÉGLIGER À L'HEURE DU NUMÉRIQUE OÙ DE NOMBREUX CONSOMMATEURS SE FIENT GÉNÉRALEMENT AUX « AVIS CLIENTS » AVANT DE FAIRE APPEL AUX SERVICES D'UN PROFESSIONNEL !

**M**aitriser votre image sur les réseaux sociaux est aujourd'hui incontournable pour promouvoir votre activité. Mais à l'heure du web 2.0, la e-réputation de votre entreprise de coiffure se joue même à partir du moteur de recherche et d'un outil que nous utilisons majoritairement au quotidien : Google.

Lorsque l'on effectue une recherche de salon de coiffure sur Google, il est fréquent de tomber sur la page Google My Business du coiffeur

en question. On y retrouve le nom, l'adresse, les coordonnées, les horaires ou encore des photos du lieu. Nous y retrouverons également les avis qui ont été laissés par des clients et la possibilité d'en ajouter d'autres. Ces avis sont accompagnés d'un système bien connu de notation à cinq étoiles, le bouche-à-oreille 2.0.

## **RASSURER ET DONNER ENVIE**

Nous avons tous fait un jour appel à l'avis des autres pour s'assurer de la qualité ou de



## Comment obtenir des avis ?

Votre objectif sera bien entendu d'obtenir le plus grand nombre d'avis positifs argumentés. Un établissement ne disposant que de quelques avis n'inspirera pas confiance. Mais comment faire ? Sans demande spécifique de votre part, rare sera le client qui déposera de lui-même un avis positif. Les clients insatisfaits sont a contrario plus loquaces, ne serait-ce que pour déverser leur colère. Incitez donc vos clients à laisser un avis. La plupart n'y pensent tout simplement pas et se feront un plaisir d'apporter leur contribution car vous aurez montré de l'intérêt à leur satisfaction. Proposez-leur de vive voix à la fin de la prestation, ou grâce à un affichage au sein de votre établissement (via des QR-code par exemple), voire par SMS en proposant un lien direct pour l'aider à déposer rapidement et simplement son avis.

Ne faites jamais l'erreur de rédiger de faux commentaires. Cela se retournerait contre vous si vos clients découvraient la supercherie. Pire, Google vous sanctionnerait en vous déclassant sur les pages de résultats et votre salon perdrait sa visibilité si durement acquise.

l'efficacité d'un produit ou d'un service. Ce système simple se veut aussi efficace, non seulement il rassure vos clients sur les compétences de votre salon, mais il contribue également à en améliorer le référencement sur le web et donc à attirer d'autres clients. En plus d'optimiser votre site web ou votre présence sur les réseaux sociaux, votre Google My Business est donc un outil précieux, plus les utilisateurs cliqueront dessus et y laisseront des avis positifs, mieux vous serez mis en avant et les gens s'intéresseront à vous. Veillez donc à le maintenir à jour.

### INTERAGISSEZ AVEC LES AVIS

Tout comme sur les réseaux sociaux, montrez de l'intérêt aux avis. Cela vous permet d'entretenir de bonnes relations avec vos clients satisfaits mais également à atténuer l'impact qu'un mauvais avis peut apporter sur votre e-réputation. Ces réponses doivent être rapides, réfléchies, courtoises et soignées car votre image est ici encore en jeu.

En cas d'avis positif, remerciez cette personne, partagez avec elle votre ressenti, apportez une réponse personnalisée car répondre constamment de la même manière n'apporte jamais une bonne image. Vous êtes en train de créer du lien et de fidéliser votre client !

Ne laissez pas un avis négatif sans réponse car ce dernier va entacher votre réputation.

**EN TANT QUE PROFESSIONNEL DE LA COIFFURE, VOTRE IMAGE DOIT ÊTRE IMPECCABLE ET DONC RASSURER VOTRE CLIENT POTENTIEL QUI CHOISIRA OU NON DE VOUS CONFIER SON IMAGE, SA PERSONNE, ET UN INTERNAUTE RASSURÉ EST UN CLIENT EN PUISSANCE.**

Restez à l'écoute de ses remarques et proposez-lui éventuellement des solutions ou d'en discuter plus en détail. Restez quoi qu'il en soit courtois et professionnel car votre réaction est elle aussi publique. Peut-être qu'elle ne convaincra pas le client insatisfait de revenir sur ces propos mais elle permettra d'inspirer un sentiment de confiance aux autres internautes et de leur prouver votre professionnalisme.

Si un avis déposé par un internaute s'avère insultant ou inapproprié, vous pouvez également le signaler à Google qui peut supprimer le commentaire si votre requête est jugée juste.

# LUMINESCENCE

## La nouvelle collection signée Coiffeur en France

RAPHAËL PERRIER ET SON ÉQUIPE, AVEC LE SOUTIEN DE L'ORÉAL PRODUITS PROFESSIONNELS, VOUS PRÉSENTENT LA NOUVELLE COLLECTION DU LABEL ARTISTIQUE DE L'UNEC : LUMINESCENCE. UN THÈME INSPIRÉ DES LUEURS NOCTURNES DES GRANDES VILLES MODERNES ET DES SOIRÉES FRÉNÉTIQUES.

Il y a comme de l'électricité dans l'air avec Luminescence, la nouvelle collection de Coiffeur en France imaginée par l'équipe de Raphaël Perrier. Ces nouvelles créations se sont inspirées des lueurs froides et nocturnes de la ville, une ambiance qui cache pourtant bien l'atmosphère frénétique, bouillonnante et électrique du monde de la nuit. Un style à la fois festif, chic et élégant. Cette collection propose des techniques de

coupe simples et efficaces. Des coupes longues où l'on conserve la masse et l'on souligne le regard grâce à une frange permettant d'encadrer le visage. Des coupes mi-longues, habillant le contour du visage grâce à différentes longueurs ou une coupe encore plus courte se basant sur un carré court assumé. Le tout en jouant avec les couleurs et notamment le cuivré, la grande tendance du moment.

Retrouvez en quelques clics les step-by-step, les démonstrations et les visuels haute définition de cette nouvelle collection événement sur votre espace adhérent du site [www.unec.fr](http://www.unec.fr).



Lavage après lavage,  
le métal présent dans l'eau pénètre à l'intérieur de vos cheveux.

## [Metal Detox]

Agit contre la casse des cheveux  
& préserve la couleur.

-97% de casse.\*  
Couleur longue durée.\*\*

Technologie brevetée

Concentrée  
en Glicéamine.



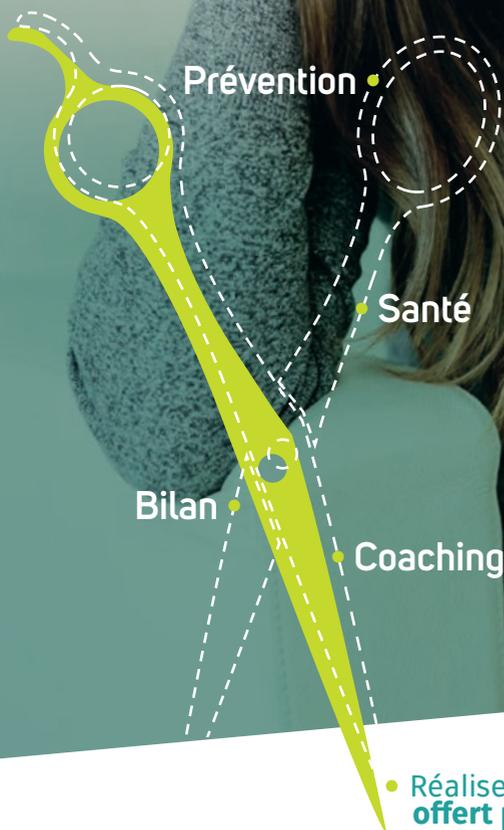
Nouveau

# L'ORÉAL

## PROFESSIONNEL

### PARIS

Demandez Metal Detox à votre coiffeur.



Prévention

Santé

Bilan

Coaching

J'agis  
pour  
ma santé.  
Et vous ?

• Réalisez un bilan santé  
offert par votre profession

