

Avant la décoration, il y a l'hygiène !

par Laure de LATTRE

L'hygiène et l'entretien de votre institut de beauté exigent une vigilance constante. Mais à force, l'attention se relâche. L'institut tourne bien, vous êtes plus souple, il n'est plus nécessaire de prouver à vos clientes que vous êtes compétente, elles le savent. Attention à vous, le marché de la beauté est en plein développement ! Ne donnez pas à vos clientes des raisons de partir. Et ça commence par la propreté !

Isabelle Guiho travaille pour Intérieur Conseil Décoration, une société spécialisée en décoration d'intérieur et en identité visuelle qui a réalisé ou simplement rénové des instituts. Elle en visite beaucoup qui sont loin d'être impeccables. Aucune décoration n'est possible avec des instituts qui ne sont pas propres, à la base.

Avant de songer à modifier votre institut pour une nouvelle mise en couleur ou un nouvel aménagement, il faut déjà savoir où vous en êtes par rapport à l'entretien quotidien de votre espace... Est-ce que vous balayez tous les jours ? Est-ce que vous entretenez vos étagères ? Est-ce que vous pensez systématiquement à vider les poubelles ? L'hygiène réunit tout un ensemble de choses.

Selon Isabelle Guiho, les instituts avec de la poussière bien en épaisseur, des poils qui traînent, des poubelles qui débordent, des emballages qui ont pris le soleil mais qui restent malgré tout en exposition sont courants ! En revanche, un institut avec une hygiène irréprochable, c'est déjà moins habituel (et c'est bien dommage). Envisagez votre institut comme votre salle de bains, votre cliente doit immédiatement ressentir que l'endroit est nettoyé régulièrement minutieusement.



Institut

L'hygiène de votre institut est primordiale pour conserver vos clientes et en attirer de nouvelles. En effet, de plus en plus de passantes demandent de façon impromptue si elles peuvent juste visiter une cabine, là, tout de suite. Ce n'est qu'après qu'elles prendront rendez-vous.

LA VITRINE

Une fois par semaine, nettoyez votre vitrine. Si vous ouvrez le mardi, lessivez la vitrine le matin même, très tôt, et retirez les morceaux de scotch des anciennes affiches pour qu'elle reste propre toute la semaine. Inutile de la laver le samedi soir pour qu'elle se salisse inutilement le dimanche et le lundi. C'est logique, et pourtant, ce n'est pas pour autant que les choses se passent ainsi !

En nettoyant l'extérieur, n'oubliez pas l'intérieur de la vitrine. Vous en profiterez ainsi pour changer les ampoules qui ont sauté et changer les produits ou les PLV en exposition. Neuf fois sur dix, les PLV sont plus ou moins tordues, décolorées par le soleil, et la poussière s'y est confortablement installée. La cliente qui se retrouve face à un amas de poussière en pleine vitrine, c'est réhabilitaire. Elle ne va pas entrer, et c'est normal ! Pour que votre PLV soit mise en valeur, déjà, il ne doit pas y en avoir des dizaines, et d'autre part, elle ne doit pas cacher tout l'intérieur de l'institut. Vous avez plus intérêt à montrer votre intérieur qu'une publicité ! Laissez voir ce qui se passe à l'intérieur, le monde qui y circule. C'est comme un restaurant très réputé avec des rideaux, il peut se permettre les rideaux, pas vous. Le monde attire le monde. Si les gens passent et voient qu'il y a un va et vient dans votre institut, ça ne peut être que positif pour vous ! C'est intéressant que les passants découvrent la vie de votre institut, parce qu'il y en a !

A L'INTÉRIEUR DE L'INSTITUT

Nettoyez tous les jours la porte d'entrée à l'intérieur et à l'extérieur pour éliminer toutes les traces de doigts. Vos clientes n'utilisent pas systématiquement la poignée, résultat :

des empreintes de mains un peu partout. Pensez à passer l'aspirateur et à bien lessiver les sols. Beaucoup d'entre-vous n'utilisent pas l'aspirateur, pour vous, rien n'est plus simple qu'un coup de balai qui, en plus, prend peu de place. Et pourtant, l'aspirateur est bien pratique pour dépoussiérer minutieusement les angles de mur et sous les meubles par exemple. Il aspire un maximum de choses, c'est bien plus efficace que le balai qui fait voler la poussière qui retombe à un autre endroit.

Changez l'éclairage ; souvent, lorsqu'il y a plusieurs néons, seul un sur deux, voire un sur trois fonctionne. Nettoyez les abat-jour ou les globes de lumière. Si vous avez des néons, démontez-les pour retirer les insectes morts et les poussières qui s'amalgament et que l'on voit en transparence.

Nettoyez les étagères où les produits sont exposés. Mettez en exposition uniquement les belles boîtes, celles qui sont usées, cornées doivent être cachées aux yeux de votre cliente.

Les présentoirs où sont exposés les rouges à lèvres, les ombres à paupières... se salissent très vite, nettoyez bien entre les petits orifices et pensez à remodeler le rouge à lèvres cassé, écrasé sur la main par une cliente. Nettoyez également les pinceaux.

Aucune cliente ne voudra tester un produit avec un pinceau qui ressemble à un chou fleur.

Si quelque chose est cassé comme un angle de votre comptoir, évitez de le cacher avec des tissus qui sont de véritables nids à poussière et à acariens. Ce n'est pas propre et, de plus, de nombreuses personnes deviennent asmathiques. Au lieu de cacher la misère, ces tissus apportent un supplément de couleur car, évidemment, ce n'est jamais exactement le même ton ! Il vaut mieux effectuer une retouche de peinture qui ne prend que quelques secondes et poncer après. Pas d'excuse, vous êtes tout à fait capable d'acheter de la pâte à bois et de la poser avant de repeindre. S'il manque un carreau, rendez-vous chez Leroy Merlin ou Bricomarché pour le changer. Souvent, ce sont de petites choses qui gâchent tout, mais

certaines esthéticiennes les négligent, elles pensent que ce n'est pas grave, ce n'est qu'un petit détail. Résultat : un institut qui se délabre.

En ce qui concerne l'espace accueil, évitez de laisser traîner la machine à café ou encore la bouilloire pour l'eau du thé car il existe des normes de sécurité strictes. Ce type d'appareil ne doit pas se trouver à proximité de l'espace attente. Et pourtant, on voit souvent le canapé avec les appareils juste à côté, ça signifie que si la machine à café est bousculée, elle peut tomber sur votre cliente ! Trouvez un coin caché pour le café et le thé, comme dans votre réserve, à condition que celle-ci soit bien propre.

Oubliez aussi les bougies à côté du manteau de votre cliente, il suffit qu'une porte claque pour que le vêtement s'enflamme !

Proposez des magazines hebdomadaires, faites-les tourner et jetez ceux d'il y a six mois ! Déposez des plaquettes de vos produits et des promotions du moment. Dépoussiérez le couloir régulièrement.

Nettoyez les cadres et les miroirs tous les jours sans

oublier le dessus, là où la poussière aime s'accumuler, eh oui, généralement on se contente de la façade !

Votre cliente doit immédiatement ressentir que votre institut est nettoyé régulièrement minutieusement.

LES PLANTES

Vous aimez les fleurs, mais vous trouvez les fausses fleurs plus pratiques ; attention cependant à la qualité. Les roses avec les fausses gouttes d'eau qu'on ne nettoie pas et qui deviennent vite des amas de poussières aux couleurs passées n'apportent vraiment rien à votre espace. De plus en plus d'enseignes proposent de magnifiques fausses fleurs, allez-y. Elles sont généralement chères, mais vous ne le regretterez pas. Iriez-vous dans un institut où les plantes sont mortes et/ou poussiéreuses ? Comment l'esthéticienne va prendre soin de ses clientes alors qu'elle n'est pas capable d'entretenir une simple plante ? Vous l'avez compris, les plantes, oui, à condition qu'elles soient en bonne santé. Il s'agit donc de les entre-

tenir et de nettoyer soigneusement toutes les feuilles régulièrement. Si votre cliente patiente à côté de la plante, elle évitera ainsi de respirer de la poussière.

VOUS

Ne vous contentez pas de la propreté de votre institut, et vous alors ? Vous devez être représentative de votre espace, c'est-à-dire maquillée, coiffée, les mains faites.

Si vous travaillez en tongs, pensez à vous vernir les pieds, surtout si vous possédez une table de soins qui offre, par le trou pour la tête, une vue plongeante sur vos orteils ! Lever le bras et sentir la transpiration, c'est humain, mais ce n'est pas possible dans votre métier.

Pas de problème pour que vous fumiez une cigarette entre deux clientes mais n'oubliez pas de vous brosser les dents ou bien de mâcher un chewing-gum, surtout si vous enchaînez avec une épilation des sourcils ou un soin du visage ! Votre cliente n'a pas à savoir que vous venez de fumer ou ce que vous avez mangé.

Habillez-vous d'une vraie tenue de travail et pas avec vos vêtements à vous, de même que toutes les esthéticiennes doivent porter la même tunique ou le même ensemble. Vous ne ferez que renforcer l'image de votre professionnalisme.

LA CABINE

Dans la cabine, la table de massage doit être impeccable, c'est-à-dire désinfectée tous les soirs.

Évitez de trop utiliser la cire recyclable, elle ne se recycle pas indéfiniment.

Adoptez des poubelles fermées et non des corbeilles.

Les cotons tiges et les cotons doivent être à l'abri dans des pots bien fermés, jamais à même la poussière.

Lavez-vous les mains au début de chaque soin devant votre cliente.

Nettoyez toutes les semaines les murs de votre cabine, au moins là où se trouvent tous les produits. Les crèmes peuvent éclabousser et laisser du gras. Lavez également, tous les jours, les étagères sur lesquelles reposent des produits. La cabine doit être

propre, soignée, sentir bon un parfum d'ambiance si vous le souhaitez mais aussi et surtout le propre.

Après une épilation, vérifiez bien qu'il ne reste pas de poils par terre, utilisez un petit aspirateur mural. Si vous possédez une table avec un trou, pensez à ne pas laisser de corbeille, boîte à strings jetables ou encore de linge sale dessous. Votre cliente a droit à un autre spectacle pendant son soin. Désinfectez votre pince à épiler entre chaque cliente, la frotter rapidement sur votre blouse ne suffit pas.

Nettoyez ce qui est apparent mais également ce qui ne l'est pas, comme le dessous des meubles, les moutons ne doivent pas avoir le temps de s'y installer. Il suffit juste de vous pencher avec un balai. Tout doit être irréprochable.

Après le passage de votre cliente qui a profité d'un enveloppement de boue, rincez méticuleusement la douche après son passage. Beaucoup ne le font pas.

Eteignez vos machines quotidiennement et entretenez votre appareillage. Changez l'eau de tout ce qui est au bain marie pour éviter que ça ne dégouline, vous limiterez ainsi l'apparition du calcaire.

Pour l'entretien du linge : soit vous le nettoyez vous-même à quatre vingt dix degrés et il reste blanc, soit vous le donnez à une société externe. Tout dépend de votre consommation de linge.

CONCLUSION

Vous exercez votre métier depuis longtemps, à force, vous ne voyez plus ces petits détails, la responsable laisse l'entretien de la cabine à l'une de ses esthéticiennes. Elle ne passe plus pour vérifier, elle ne remarque plus. C'est simplement du laisser-aller. L'institut tourne bien, alors vous pouvez très vite trouver plein d'excuses pour ne plus vous consacrer à l'entretien, c'est une erreur ! Entre deux clientes, nettoyer les toilettes ou le lavabo ne prend que quelques minutes et avec tous les nouveaux produits d'entretien, vous n'avez même plus besoin de frotter ! Dans

certains instituts, il est totalement impossible de voir que le robinet est chromé, il y a tellement de calcaire qu'il est tout blanc !

Le savon pousse-mousse qui dégouline sur le lavabo, ce n'est pas très bon non plus pour l'image. Il serait injuste de dire que certains instituts ne sont pas nettoyés mais le laisser-aller prend parfois de telles proportions avec toujours d'excellentes excuses comme : «J'ai demandé aux filles de le faire» qu'il faut être sur le qui-vive à tout moment. Le nettoyage complet d'un institut d'une soixantaine de

mètres carrés prend trois quarts d'heure : aspirateur, serpillière, miroir, vitrine... C'est certain, tout ça prend du temps, mais, après, vous accumulez les compliments. Votre cliente pénètre dans un espace qui sent bon, ordonné, propre, c'est très agréable et rassurant pour elle. Pour vous, le retour est très positif. Pour le ménage, organisez-vous, dispachez le temps entre les esthéticiennes tout au long de la journée. Toutes les cabines ne sont pas toutes occupées de façon constante. C'est une question d'organisation. Les problèmes sont dus à un manque d'organisation et à un laisser-aller. Bonne nouvelle, il ne tient qu'à vous que les choses changent ! Que ce que votre cliente peut remarquer chez vous au niveau de l'entretien ? Qu'est ce qui pourrait la déranger ? C'est votre institut, vous y avez investi de l'argent, ne vous laissez pas aller, jamais ! ■

IC Décoration, Isabelle Guiho.

Tél. 06 29 52 23 95.

www.icdecoration.com

L'hygiène de votre institut est primordiale pour conserver vos clientes et en attirer de nouvelles.