

AUGMENTEZ VOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES

en programmant votre mental à la réussite

Considéré comme un facteur clé de succès, l'état d'esprit positif est plus que bénéfique, il vous aide à aller toujours plus loin sur le chemin de la réussite. Telle une athlète de haut niveau, en travaillant votre mental, vous atteindrez vos objectifs et vous progresserez.

PAR VALÉRIE DESMAISONS, FORMATRICE, FONDATRICE PERFECTIS FORMATIONS

TRANSFORMEZ VOTRE DISCOURS INTÉRIEUR POUR PASSER À L'ACTION

Votre état d'esprit peut exercer une grande influence sur vos pensées et votre perception de la réalité. Lorsque vous êtes positive, vous avez tendance à voir le monde de manière plus favorable, tandis qu'un état d'esprit négatif peut vous conduire à voir les choses de manière plus sombre. Lorsque vous ruminez des réflexions nocives, vous expirez du négatif. Cette attitude négative peut entraîner des pensées défaitistes, des croyances limitantes et nuire à l'estime de soi en entraînant un manque de motivation. À l'inverse, être positive renforce la confiance, aide à contrôler vos peurs, à prendre des décisions audacieuses et à poursuivre vos objectifs malgré

les obstacles. Vous voulez augmenter vos résultats ? Commencez par identifier vos pensées négatives et limitantes et remplacez-les par des affirmations positives.

Les clientes n'ont plus les moyens

Remplacez la pensée négative : «Avec la baisse du pouvoir d'achat, les clientes achètent beaucoup moins de produits, à quoi bon leur en parler, elles n'achèteront pas puisqu'elles font toutes très attention à leur budget» par la mise en action positive : «Plutôt que de me mettre à la place du porte-monnaie de la cliente, je vais sélectionner des produits chouchous, je vais préparer un argumentaire pour être plus à l'aise, plus convaincante, avec un discours très fluide. Je vais

aussi faire tester les produits, les argumenter avec authenticité et inviter mes clientes à se faire plaisir».



Photo : Drobot Dean.

VALERIE DESMAISONS

Valérie Desmaisons est esthéticienne, formatrice, coach, fondatrice de Perfectis Formations. Elle a créé la méthode «Les actions 100 % réussite». Elle est spécialisée dans le développement des compétences, la valorisation et l'accompagnement des esthéticiennes dans leur réussite.



Une cliente ongle reste une cliente ongle

Remplacez la pensée négative : «Il est impossible de convertir une clientèle ongle vers du soin» par la mise en action positive : «Il n'est pas évident de convertir des clientes ongle vers du soin mais elles ont l'atout d'être déjà en confiance, je vais prendre le temps de davantage les informer sur mes autres domaines d'expertise plutôt que de parler de la pluie et du beau temps. Puis je remettrai ma brochure que je présenterai de façon argumentée. Je ferai aussi visiter la cabine de soins en mettant en avant le cocooning, la qualité, le résultat. Pour les inciter vivement à découvrir un autre univers que celui de l'ongle, je vais leur remettre une «offre découverte nominative».

On ne fidélise pas une cliente bon cadeau

Remplacez la pensée négative : «Il est très difficile de fidéliser la clientèle bon cadeau» par la mise en action positive : «J'ai la chance d'accueillir régulièrement de nouvelles clientes en prestations bons cadeaux et je vais mettre en place des actions pour mieux les fidéliser. Donc, même s'il s'agit d'une prestation qui a déjà été réglée, je vais m'assurer que la qualité du service soit identique, et sans mentalité pessimiste telle que : «De toute façon elle n'achètera rien, je ne la verrais plus». Ainsi, pour multiplier mes chances de fidélisation, je vais lui apporter un maximum de satisfaction et de considération. Par exemple, à la fin de la prestation, je vais lui faire visiter les lieux, je lui remettrai la carte des soins commentée : «Je vous remets la carte des soins qui répertorie l'ensemble de nos prestations, nous sommes spécialisées dans les massages du monde et les soins visage anti-âge. J'aimerais également vous présenter notre «sélection du mois» qui est le massage stretching du visage qui offre des résultats bluffants en une seule séance. A quelle fréquence faites-vous des soins du visage ?».

Si j'augmente mes tarifs, les clientes vont partir

Remplacez la pensée négative : «Je ne peux pas augmenter mes tarifs, je serais alors plus cher que la concurrence et je vais perdre des clientes» par la mise en action positive : «Déjà, est-il judicieux de calquer mes prix sur ceux de la concurrence ? Nous n'avons pas les mêmes charges ni le

même concept. Actuellement, mes tarifs ne me permettent pas de vivre confortablement de mon métier. Donc, je vais d'abord refaire un calcul de rentabilité pour mieux définir mes marges, je définirai alors par prestation «le juste prix». L'étape suivante sera l'augmentation de mes prix, ce choix sera assumé puisqu'il sera réfléchi. Pour éviter de me mettre à la place de la cliente, je me rappellerai que mes tarifs sont justifiés, ils sont le reflet de mon savoir-faire et de mon expérience. De plus, la clientèle que je souhaite attirer ne cherche pas un prix mais une qualité de prestation, un résultat». Que répondra à une cliente qui me répondrait «Ailleurs, c'est moins cher» ? «Ici, vous avez un accueil, un confort, une prise en charge, une ambiance, une expertise, la garantie d'une satisfaction maximale. C'est pourquoi, je sélectionne des soins de grande qualité et ma présence est constante pendant votre soin : du début à la fin de la prestation je ne vous quitte pas».

SOYEZ INDULGENTE ENVERS VOUS

Faites preuve de bienveillance à votre égard, c'est-à-dire reconnaissez et célébrez vos réalisations, vos progrès plutôt que de vous déprécier et de vous concentrer sur vos erreurs et vos échecs. Par ailleurs, souvenez-vous que seules les vraies erreurs sont celles que l'on commet à répétition,

les autres sont des occasions d'apprentissage. Donc ne craignez pas les échecs qui sont précurseurs de votre réussite.

Félicitez-vous !

Félicitez-vous d'avoir vendu une cure de soins visage, d'avoir finalisé le calcul de rentabilité de vos prestations, d'avoir repensé votre parcours client pour une meilleure prise en charge, d'avoir mis en place des actions pour anticiper les périodes creuses, d'avoir mis à jour votre fichier clients si vous n'êtes pas informatisé... ●●●

●●● Ayez toujours en tête vos réussites

Lorsque surviennent dans votre esprit des moments de découragement, vous vous rappellerez ces petites victoires, cela vous plongera dans un état d'esprit positif et vous procurera plus de confiance en l'avenir. Vous pourrez aussi changer votre discours intérieur en affirmant ceci : « Je suis fière de moi, j'ai progressé en vente, et je sais que je suis capable de mieux encore. Hier j'ai vendu sept produits dans la journée, je sais désormais que j'ai les compétences pour aller plus loin, en vendre dix ! ».

LA POSITIVITÉ : FACTEUR CLÉ DE DIFFÉRENCIATION ET DE FIDÉLISATION

La majorité des clientes qui fréquentent les instituts sont en quête d'un moment de sérénité, d'une parenthèse de détente. Elles recherchent un havre de paix, une pause, un lieu privilégié où se changer les idées, une rupture avec le stress extérieur et un quotidien anxiogène. Votre état d'esprit positif contribuera à créer une atmosphère accueillante et détendue. Toutes vos petites attentions aideront vos clientes à se sentir prises en charge et les inciteront à consommer, à parler de vous en termes élogieux et à revenir.

Soyez enthousiaste au téléphone

Votre positivité se fera ressentir dès l'accueil téléphonique : une tonalité enthousiaste, naturelle et attentive. Et aussi le sourire, car il s'entend, se ressent, même au téléphone. Ce premier échange est crucial étant donné qu'il va refléter l'image de votre entreprise. Votre entrain peut même être déterminant pour aboutir à une prise de rendez-vous.

Soyez enthousiaste en accueillant votre cliente

La façon dont vous allez accueillir votre cliente à son arrivée à l'institut fera aussi la différence et cette étape est primordiale dans l'expérience client. Et si vous remplacez : « Bonjour », par « Bonjour madame XX, bienvenue » ? Dire bonjour et bienvenue de manière personnelle et sincère crée une première impression très bénéfique et renforce le lien affectif. La cliente se sent davantage considérée et exclusive. Par ailleurs, cette étape du parcours client est à soigner si vous voulez renvoyer une image haut de gamme à votre institut.

Soyez enthousiaste en cabine

En cabine, vous confirmez à votre cliente qu'elle a fait le bon choix en privilégiant un discours positif tel que : « Je vais prendre soin de vous, vous allez vous retrouver avec une mine superbe et repartirez ressourcée ». Votre positivité incitera votre cliente à revenir lorsque le besoin s'en fera ressentir : pas le moral, temps grisâtre, ou tout simplement l'envie

LES VRAIES ERREURS SONT CELLES QUE L'ON COMMET À RÉPÉTITION, LES AUTRES SONT DES OCCASIONS D'APPRENTISSAGE

d'un moment pour soi. Votre cliente pensera aussi à vous pour faire plaisir à un proche qui a besoin de détente, de se changer les idées. De plus, les études prouvent que les clientes dans un état d'esprit positif sont beaucoup plus disposées à se faire plaisir et à dépenser.

LA POSITIVITÉ EST CONTAGIEUSE

Comme vos pensées ont un fort pouvoir sur vous, il est bénéfique de les surveiller pour ne pas vous laisser polluer par le négativisme. Et les expériences le prouvent : la positive attitude est communicative, elle se transmet à l'entourage, à vos clientes, à votre équipe. C'est pourquoi l'influence de l'état d'esprit est également nommée « la contagion émotionnelle » par les psychologues.

Plus de positivisme pour plus de performance

Il n'est donc pas surprenant que tel un aimant, les émotions positives entraînent l'harmonie et la coopération de vos salariées au travers d'un environnement de travail sain et positif. Ce mélange d'ondes positives est synonyme de bonne ambiance, véritable source de motivation, elle augmente l'implication et l'engagement envers l'entreprise. À contrario, les expressions d'émotions négatives, comme le stress ou l'anxiété, sont de réels freins à l'épanouissement professionnel, donc à la performance au travail.

LES EFFETS D'UN ÉTAT D'ESPRIT POSITIF

Considéré comme un facteur clé de succès, l'état d'esprit positif est plus que bénéfique, il vous aide à faire face aux difficultés, à surmonter vos peurs, à aller toujours plus loin sur le chemin de la réussite. Cultivez-le, il renforce votre confiance, votre persévérance, aide à consolider votre entreprise. Cette énergie positive générée autour de l'institut vous aidera à gérer les défis de manière plus efficace en

puisant dans vos ressources mentales et en cherchant des solutions plutôt que de vous concentrer sur les problèmes. C'est pourquoi, telle une athlète de haut niveau, en tant que chef d'entreprise, vous devez travailler votre mental pour réussir à atteindre vos objectifs et progresser. Accompagné d'une bonne dose de savoir-faire et d'une stratégie efficace, il est la formule gagnante pour réussir tout ce que vous souhaitez entreprendre et augmenter votre rentabilité. 