

# LES 5 SECRETS DES ESTHÉTICIENNES QUI RÉUSSISSENT

Savez-vous pourquoi seules 20 % des esthéticiennes indépendantes vivent confortablement de leur métier ? Savez-vous que leur succès est à votre portée, mais qu'il est avant tout le résultat d'une attitude qui «appelle la réussite» ?

Voici les cinq atouts qui déterminent la réussite d'esthéticiennes et qui font leur force et leur différence.

CONFÉRENCE PRÉSENTÉE PAR **VALÉRIE DESMAISONS**, FORMATRICE ET CONSULTANTE, FONDATRICE DE PERFECTIS FORMATIONS AU 52<sup>ÈME</sup> CONGRÈS INTERNATIONAL ESTHÉTIQUE & SPA (PARIS, AVRIL 2023).

**L**a vie professionnelle de gérante d'institut ou d'esthéticienne à domicile est loin d'être un long fleuve tranquille. Même si c'est un choix professionnel que vous assumez et qui vous comble à de nombreux égards, il faut vivre ce quotidien pour se rendre compte des difficultés rencontrées chaque jour et de la polyvalence que le métier exige.



### UN MÉTIER QUI NÉCESSITE DE LA POLYVALENCE

#### Soyez à l'aise avec les chiffres

Parmi les nombreux succès qui concourent à la réussite d'un institut, il y a le fait d'être à l'aise avec les chiffres. C'est-à-dire être capable de réaliser un calcul de rentabilité de vos prestations. Cela permet d'établir le juste prix pour

chaque prestation. Ainsi, vous établissez vos tarifs non pas en fonction de la concurrence mais du salaire que vous voulez vous verser et de vos charges. Même si vos tarifs sont plus chers que ceux de la concurrence, ils seront assumés et, ainsi, vous serez rentable. Vous pourrez également vous dire que vous êtes fière de vos tarifs parce qu'ils sont le reflet de votre savoir-faire, de votre expertise.

#### Insufflez une dynamique positive

En tant que cheffe d'entreprise, vous devez d'être performante à de nombreux niveaux. Vous devez d'insuffler une dynamique positive à votre entreprise. Pour ce faire, il faut communiquer efficacement au quotidien sur l'actualité de votre institut, son concept, son savoir-faire, ses différences.



Photo : jirsak



Photo : Drobot Dean.

### Renforcez votre image d'experte

Vous devez également renforcer votre image d'experte, c'est-à-dire communiquer sur votre concept et votre expertise sur les réseaux sociaux. Ainsi, vous dégagerez une image et un message pertinents.

## POURQUOI CERTAINES ESTHÉTICIENNES RÉUSSISSENT ET D'AUTRES PAS... ?

Tous ces éléments fondamentaux qui vont vous permettre de vous démarquer sont importants. À partir de là, vous allez pouvoir mettre en place des actions. Il faut que vous puissiez quotidiennement mettre un coup de boost à votre activité. Cela permet de limiter les périodes creuses, les périodes de baisse d'activité, mais aussi pour limiter au maximum la nécessité de faire des promotions. Il est vrai qu'aujourd'hui, avec le contexte (hausse des prix, baisse du pouvoir d'achat), avec une profession qui est en pleine mutation, il est essentiel de changer vos habitudes. Vous ne pouvez plus gérer votre institut aujourd'hui comme hier. Et d'ailleurs, on peut se poser la question suivante : comment, dans le même contexte économique, certaines esthéticiennes vivent dans la sérénité financière avec un institut qui fonctionne très bien, alors qu'à compétences égales, d'autres esthéticiennes vivent dans l'appréhension et dans l'anxiété financière ? Ces esthéticiennes qui réussissent ont en commun cinq atouts.

## AVEC UNE PROFESSION EN PLEINE MUTATION, VOUS NE POUVEZ PLUS GÉRER VOTRE INSTITUT DE LA MÊME FAÇON

## 1<sup>ER</sup> SECRET CULTIVEZ UN ÉTAT D'ESPRIT DE GAGNANTE

Celles qui réussissent sont dans un état d'esprit de gagnante. Cet état d'esprit va les mettre dans de bonnes dispositions pour affronter les difficultés. C'est en quelque sorte comme si leur mental était programmé à la réussite.

### L'attitude négative

Les personnes négatives ont tendance à accorder une importance disproportionnée à un événement ou à une situation. Elles vont avoir tendance à les amplifier ou à les dramatiser. Cette attitude négative va entraîner des pensées défaitistes et des croyances limitantes : «Je ne suis pas capable, je n'y arriverai pas, ce n'est pas fait pour moi». Ces pensées nuisent à l'estime de soi et c'est ce qui va inévitablement entraîner un manque de motivation, ce qui n'est pas souhaitable en tant qu'entrepreneur !

### L'attitude positive

Une attitude positive va renforcer votre confiance en vous, en vos aptitudes. Ceci va vous permettre de prendre ou de reprendre le contrôle de la situation en ayant moins l'impression de la subir. C'est ce qui vous aide également à faire les meilleurs choix et prendre les meilleures décisions. Cela nourrit aussi votre estime de soi et vous rend plus forte. Enfin, cela va vous donner la force de poursuivre vos objectifs malgré les obstacles.

## 2<sup>ÈME</sup> SECRET ADOPTÉZ UN DISCOURS INTÉRIEUR POSITIF

Si vous voulez augmenter vos résultats, adoptez un discours intérieur

positif ! Pour ce faire, commencez par identifier vos pensées négatives et remplacez-les par des actions positives. Voici trois exemples :

• «**Avec la baisse du pouvoir d'achat, les clientes achètent beaucoup moins de produits, à quoi bon leur en parler, elles n'achèteront pas.**»

Plutôt que de vous mettre à la place du porte-monnaie de votre cliente :





- - sélectionnez des produits à mettre en avant auprès de votre cliente (pas des promotions),
- préparez un argumentaire pour avoir un discours fluide, qui vous donne plus d'assurance, qui apporte plus de pertinence et de crédibilité à votre discours,
- faites tester les produits à votre cliente pour qu'elle puisse se projeter chez elle, dans sa salle de bains,
- incitez votre cliente à se faire plaisir, à prendre du temps pour prendre soin d'elle.

• **«Il est impossible de convertir une cliente ongles vers du soin.»**

Certes, ce n'est pas évident, mais dites-vous que le premier avantage est que cette cliente a confiance, elle est fidélisée. Il faut prendre le temps de l'informer sur vos expertises plutôt que de parler de sujets bateau. Il faut que vous remettiez systématiquement votre brochure sans oublier de la commenter et de l'argumenter. Et profiter de l'occasion pour faire visiter vos cabines en mettant en avant le confort, le cocooning, l'ambiance, la qualité des installations... Et si vous êtes à domicile, n'hésitez pas à mettre en avant le confort et la qualité de votre table de massage, l'utilisation de la couverture chauffante et également des oshiboris. Pour l'inciter à découvrir un autre de vos univers, remettez-lui une offre découverte nominative. Il s'agit d'un carton avec une offre spécifique valable pour une durée déterminée. Cela peut porter sur des soins ou des massages spécifiques. Je vous invite à mettre en application ce type d'astuces parce que ça fonctionne !

---

## VOTRE ACTIVITÉ NE REPOSE PAS UNIQUEMENT SUR L'ENCHAÎNEMENT DE PRESTATIONS

---

justifié par rapport à vous, à votre savoir-faire. Rappelez-vous aussi que si la cliente est convaincue de l'intérêt du produit, le prix comptera beaucoup moins. En plus de cela, elle va plus longtemps se souvenir de la qualité et du résultat que du prix. •••

• **«Il est très difficile de fidéliser la cliente bon cadeau.»**

Balayez toute mentalité défaitiste ou pessimiste. Il ne faut surtout pas vous dire : «De toute façon elle n'est pas dans une démarche de dépense, elle n'achètera rien, je ne la verrai plus». Mettez plutôt en place une action positive car c'est une occasion de fidéliser cette cliente. Ainsi, apportez-lui ce qu'elle n'a pas ailleurs. Même s'il s'agit d'une prestation qui a déjà été réglée, il faut que la qualité du service soit identique. Ainsi, vous multipliez les chances de fidélisation en apportant un maximum de satisfaction et de considération dès l'arrivée de votre cliente. Réservez-lui un accueil VIP, interrogez-la sur sa routine beauté, sur ses attentes... Présentez votre carte de soins de façon argumentée. Vous multipliez ainsi les chances de fidélisation car elle n'aura pas trouvé cela ailleurs.

## 3<sup>ÈME</sup> SECRET SOYEZ DÉCONTRACTÉE PAR RAPPORT À LA VENTE

Naturellement, avec authenticité, les esthéticiennes qui vivent confortablement de leur métier transforment leurs conseils en vente. Cela fonctionne car elles n'ont pas pour objectif de vendre mais de conseiller tout naturellement. Elles veulent partager des conseils et des astuces de pro. Pour cela, elles maîtrisent le vocabulaire d'expert. C'est ce qui leur apporte une fluidité, de l'aisance, de la pertinence et de la crédibilité. Ce sont ces atouts qui vont déclencher l'envie d'achat, qui vont donner envie à votre cliente d'acheter et de se faire plaisir. Voici comment concrétiser vos conseils en vente.

### **Le prix est justifié**

Le prix est justifié par rapport à la qualité des matières premières s'il s'agit d'une vente de produit. Le prix est également justifié par rapport à la galénique, par rapport à la concentration des matières premières, au type d'émulsion, et au résultat. S'il s'agit de prestation, le prix est



Photo : VIDi Studio.

●●● **La dépense est davantage liée à la motivation d'achat qu'au pouvoir d'achat**

Vous avez déjà pu vous en rendre compte, ce ne sont pas les clientes qui ont l'apparence d'avoir le plus le budget qui vont le plus dépenser. Encore une fois, tout est une question de motivation d'achat, d'où l'importance de s'intéresser à votre cliente.

**Partagez vos conseils et vos astuces de pro**

Expliquez à votre cliente par exemple comment elle peut prendre soin d'elle de façon spécifique comme son contour des yeux. Expliquez-lui que c'est une zone très fine, très délicate, et qui va nécessiter un soin précis, une application et une quantité adaptée. C'est que vos clientes attendent de vous.

**Utilisez un vocabulaire d'experte**

Ce sont des mots-clés, des phrases clé qui vont vous apporter encore plus de confiance en vous.

Pour la vente d'un produit

Si vous voulez mettre en avant un nettoyant visage, dites à votre cliente que c'est le premier geste de beauté, c'est ce qui va permettre de préparer sa peau avant de la traiter. S'il s'agit d'un gommage, dites-lui que c'est ce qui va multiplier l'efficacité de toute sa routine beauté. S'il s'agit d'un sérum, expliquez-lui qu'il est plus concentré qu'une crème et qu'il agit au cœur des cellules. Utiliser des mots impactants va faciliter vos conseils et votre vente.

Pour la vente d'une prestation

Soyez à l'aise pour présenter à l'oral vos soins et vos massages, toujours en mettant en avant le résultat. Ainsi, vous pouvez dire : «Le massage vietnamien Tâm-Quât est un massage, anti-fatigue qui élimine à la fois les tensions physiques, mentales et restaure la vitalité. À l'issue de ce massage vous vous sentirez à la fois tonifiée et énergisée. Cette technique est idéale pour les personnes fatiguées, stressées, surmenées».

S'il s'agit d'un soin, vous pouvez dire : «Le soin visage anti-âge Stretch-Tao est unique en son genre. Il repose sur une technique manuelle d'étirement des muscles du visage et offre des résultats immédiats sur les signes du temps. Ce soin expert haute précision aidera votre peau à retrouver tonicité, éclat et fermeté».

**4<sup>ÈME</sup> SECRET**  
**FIXEZ-VOUS DES OBJECTIFS**  
**POUR PASSER À L'ACTION**

Se fixer des objectifs est en lien direct avec le succès de votre entreprise. C'est ce qui va vous permettre de progresser. Je vous conseille de vous fixer un seul objectif à la fois. Il faut que celui-ci soit inspirant. Demandez-vous ce que vous cherchez à accomplir et quels sont les résultats que vous souhaitez atteindre. Rappelez-vous également que votre objectif doit être SMART (spécifique, mesurable, atteignable, réaliste et temporellement défini).

Imaginons que votre objectif soit d'augmenter votre chiffre d'affaires. Il va falloir dans ce cas être plus précise.

**Chiffrez vos objectifs**

Par exemple, votre objectif est : «Je veux augmenter mon CA global ou celui de mes prestations, de mes ventes...». Cet objectif doit être chiffré et temporellement défini. Si votre objectif est d'augmenter vos ventes, précisez que vous voulez augmenter vos ventes de 30 %. L'année dernière vous avez réalisé 2 000 euros de vente, cette année ce sera 2 600, soit à peu près 113 euros de vente par jour.

---

**LA PROCRASTINATION**  
**EST L'ENNEMI NUMÉRO UN**  
**DE LA CHEFFE D'ENTREPRISE**

---

## 5<sup>ÈME</sup> SECRET ANTICIPEZ LES PÉRIODES CREUSES

Parmi les esthéticiennes que j'accompagne en coaching, je me suis aperçue que finalement ce sont les esthéticiennes qui travaillent le plus en cabine qui rencontrent le plus de difficultés. Car ce sont celles qui ne prennent pas le temps de se poser et de réfléchir aux actions qu'elles vont pouvoir mettre en place. À l'inverse, les esthéticiennes qui réussissent ont eu un déclic, elles aménagent leur planning pour réfléchir à leur business. Elles se bloquent du temps pour travailler sur leur communication, leur calendrier d'offres commerciales et pour analyser ce qu'elles ont déjà mis en place. Elles ont réalisé qu'en tant que

chefe d'entreprise, leur activité ne repose pas que sur l'enchaînement de prestations. Elles se souviennent aussi que lorsqu'elles n'anticipaient pas les périodes creuses, c'était le stress. Elles mettaient en place des actions qui n'étaient pas rentables parce qu'elles n'étaient pas réfléchies. C'était un comble car elles étaient obligées de travailler plus pour finalement gagner moins ! Elles ont compris qu'avoir un agenda plein toute l'année se construit toute l'année. Et aussi, désormais, elles se projettent plusieurs mois à l'avance pour limiter les périodes creuses et pour éviter d'avoir à faire des promotions.

### Engagez-vous dans vos objectifs

N'oubliez pas que votre objectif doit être suivi d'un engagement, sinon il n'y a aucun intérêt. Pour augmenter votre chiffre de vente, vous pouvez par exemple mettre en place des consultations beauté. Vous devez donc réviser votre argumentaire de vente et retravailler votre parcours client. Si votre objectif est d'attirer plus de clientes, il va falloir mettre en avant votre savoir-faire, ce qui vous rend unique. Vous allez également devoir retravailler votre carte de soins, votre site Internet et votre image sur les réseaux sociaux.

### Formulez vos objectifs par écrit

Si vous voulez atteindre vos objectifs, formulez vos engagements par écrit ou bien à voix haute : «Je m'engage à augmenter mon chiffre d'affaires de 30 %. Je m'engage à augmenter mon panier moyen de XX euros. Je m'engage à concevoir mon calendrier d'actions commerciales. J'accepte d'être plus rigoureuse. Je m'engage à ne pas reporter. Je m'engage à sortir de ma zone de confort. Je m'engage à me remettre en question». Il est important de bien définir vos objectifs car l'indécision mène à l'inaction et à la procrastination. La procrastination est l'ennemi numéro un de la cheffe d'entreprise.

### CONCLUSION

Les atouts des esthéticiennes qui réussissent sont à votre portée, cela signifie que le succès également. Mais à condition que vous vous en donniez les moyens. Il ne tient qu'à vous de cultiver cette positivité, sortir de votre zone de confort et entrer dans la zone de progression. Vous allez pouvoir atteindre vos objectifs, accéder à la sérénité financière et vous serez fière de vos réalisations ! 



Photo : Who is Danny