

Médico-Esthétique

L'importance de la consultation

Collaboration éditoriale de Sandra Després

En tant que professionnels de la beauté, nous éprouvons une grande satisfaction lorsqu'un client sort de notre cabine en nous disant à quel point il a été bien informé et dirigé vers les traitements adaptés à ses besoins. Pour déterminer les besoins adéquatement, il faut d'abord une bonne consultation.

Voici 6 points importants à aborder avec vos clients

1- EXPLICATION DU TRAITEMENT

On retrouve une panoplie de technologies disponibles sur le marché de l'esthétique. Que ce soit pour traiter des taches pigmentaires, des rougeurs, des poils ou le photo-rajeunissement, il y a une solution pour chaque problème...ou presque. La clientèle s'y perd facilement et il est de notre devoir de leur offrir des soins adaptés à leurs besoins. Apprenez à vulgariser vos explications complexes afin que vos clients comprennent bien de ce qui en est. Une bonne explication donnera confiance à ceux-ci et ils auront tout le nécessaire en main pour prendre une décision éclairée par la suite. Soyez sûrs de vous, vous êtes le professionnel et vous avez une solution pour les aider.

2- LE NOMBRE DE TRAITEMENTS REQUIS

Vous devez connaître les attentes de votre clientèle, de cette manière, vous éviterez toute déception de leur part et elle saura à quoi s'attendre face aux résultats souhaités. Nous avons tous eu l'exemple, d'un client échaudé par une technicienne lui ayant promis des résultats non réalistes, dans le but de lui vendre un plan de traitements inapproprié. Les résultats spectaculaires dépeints en consultation n'étant pas significatifs, ce client perdra confiance et sera difficile à reconquérir. Les clients doivent savoir combien de traitements seront nécessaires? À quel intervalle devront-ils être reçus? En ayant ses informations en main vos clients sauront à quoi s'attendre au niveau du coût et temps à allouer à leurs traitements. À l'issue d'une cure comportant, dans la majorité des cas une série de traitements, il y aura un entretien nécessaire afin de maintenir les résultats. Le plus souvent cet entretien se fait aux changements de saison mais peut varier selon les technologies ou techniques utilisées.

3- PENDANT ET APRÈS LE TRAITEMENT

Beaucoup de clients qui sont anxieux face à l'inconnu. Il est donc important de les rassurer en leur expliquant ce qu'ils peuvent ressentir comme sensation durant et parfois suite à leur traitement. Des sensations de chaleur, des pincements, de l'inconfort, des rougeurs, œdème, desquamation, etc.). Soyez à l'écoute de leur craintes et surtout soyez rassurants.

4- LES RECOMMANDATIONS À SUIVRE AVANT ET APRÈS

Il est primordial de bien indiquer à votre client les consignes à suivre et ce qu'il devra faire avant et après le traitement. Le respect des recommandations à pour but d'éviter tout effet secondaire non désiré tel que l'hypo ou l'hyper pigmentation, les blessures ou brûlures. Prendre le temps et de mettre l'emphase sur l'importance d'une marche à suivre, vous évitera beaucoup de désagréments tels que rendez-vous reporté ou blessures qui aurait pu être évités. Quel produit doit être à éviter avant les traitements? Combien de temps avant doit-il être arrêté? Quel produit pourrait aider la peau à être mieux

préparer avant la procédure? Quel produit doit-être appliqué après sur la zone pour permettre une meilleure guérison? Quelles activités peuvent ou non être pratiquées après un traitement? Plusieurs recommandations qui rendront le traitement et la guérison optimale.

5- LE BILAN MÉDICAL

Il est impératif de savoir si votre client a des contre-indications et des interactions avec les traitements suggérés. Le bilan est d'une importance capitale. Cette étape vous aidera à éliminer parfois certaines options, car tous ne sont pas éligibles à toutes les technologies. Le type de peau, la médication ou des problèmes de santé peuvent empêcher de pratiquer certains traitements.

6- LE PRIX

Lorsque vous prenez le temps de faire tout de ce que je viens d'énumérer vous créez un lien de confiance avec vos clients et croyez moi, vous venez de vous distinguer. C'est de cette manière que vous les fidéliserez. Ils vous aimeront déjà car vous avez été disponible pour eux! Ne faites pas d'évaluation par téléphone, votre but est d'amener de nouveaux clients à venir vous rencontrer afin de les conquérir par votre consultation.

Donnez le prix des traitements qu'à la toute fin de vos explications et de votre consultation. Ils seront alors certainement plus justes puisque que vous aurez au préalable bien déterminé les besoins.

Tout est dans l'attitude et dans l'intérêt que vous démontrez à votre clientèle!

Il y a des formations disponibles en consultation client et je vous recommande d'y participer de façon régulière, ne serait-ce que pour vous remotiver et réactualiser vos consultations. Il y a souvent des notions mises de cotés lorsqu'elles ne sont pas assez utilisées.

Dites vous que même dans les périodes creuses une bonne consultante sera toujours plus occupée. ■

DÉCOUVREZ NOTRE LIGNE DE PRODUITS DE SOINS DERM-ESTHÉTIQUES ULTRA PERFORMANTE



CONCEPT MYRIADE

Une abondance d'actifs sur votre peau.



SANS

- Parabène
- Dérivé de pétrole
- Parfum
- Silicone
- Huile minérale
- Conservateur toxique

OFFREZ UNE LIGNE DE PRODUITS DE SOINS DERM-ESTHÉTIQUES À VOTRE CLIENTÈLE. RENSEIGNEZ VOUS SUR NOS DIFFÉRENTS PLANS. NOUS VOUS PROPOSONS ÉGALEMENT UNE OPTION CLÉ EN MAIN SANS MISE DE FOND DE VOTRE PART.

WWW.CONCEPTMYRADE.COM

CENTRE LASER SYNERGIE



LE CENTRE LASER SYNERGIE EST LE SEUL CENTRE DE FORMATION AU QUÉBEC OFFRANT DE LA PRATIQUE SUR PLUS D'UNE DIZAINE DE TECHNOLOGIES

INFORMEZ-VOUS DÈS AUJOURD'HUI
 4076, Boul. Le Corbusier, Laval (Qc) J7L 5R2
 450.937.3709
WWW.CENTRELASERSYNERGIE.COM