

Esthétique

Les processus essentiels à structurer pour piloter cette activité au quotidien.

12 processus à parcourir

01 Définir et piloter le cap de l'entreprise

Chaque mois

- ☐ Choisir le positionnement : prestations esthétiques réalisables seule en cabine légère ou à domicile selon qualification, temps de trajet, matériel, hygiène et rentabilité
- ☐ Comparer la demande aux compétences, temps, postes, équipements et contraintes d'hygiène disponibles
- ☐ Classer les prestations selon demande, panier, marge, récurrence, risque et capacité
- ☐ Comparer chaque mois rendez-vous, occupation, panier, ventes additionnelles, retours, marge et trésorerie

02 Qualifier et conclure les ventes : offre de prestation claire

À chaque vente

- ☐ Présenter clairement l'offre : prestation, zone desservie, durée, matériel fourni, conditions du lieu, prix TTC, frais de déplacement, annulation, limites et entretien
 - ☐ Vérifier le besoin, l'historique utile, les attentes, sensibilités et contre-indications sans poser de diagnostic
 - ☐ Présenter les options, résultats réalistes, entretien, coût total et prestations supplémentaires avant accord
 - ☐ Comparer chaque mois offres vues, vendues, réalisées, reprogrammées, remboursées et marge
-

03 Ouvrir et fermer l'établissement

Chaque jour

- ☐ Ouvrir et fermer en contrôlant : planning de tournée, itinéraire, mallette, linge emballé, consommables, batteries, paiement mobile, nettoyage au retour et stock
 - ☐ À l'ouverture, vérifier propreté, eau, ventilation, éclairage, matériel, consommables et premiers rendez-vous
 - ☐ Préparer les postes dans l'ordre du planning sans laisser accessibles les données ou produits sensibles
 - ☐ À la fermeture, traiter matériel et linge, isoler déchets, arrêter appareils, sécuriser produits et locaux
-

04 Planifier et régler les échéances

Chaque semaine

- ☐ Prévoir et contrôler les dépenses de : véhicule ou transport, assurance, réservation, paiement mobile, cosmétiques, linge, consommables, mallette, appareil portable et entretien
 - ☐ Rapprocher commande, réception, quantité, lot éventuel, facture, avoir et échéance
 - ☐ Contrôler chaque semaine factures en attente, prélèvements, doublons, litiges et trésorerie disponible
 - ☐ Ne pas payer une facture sans fournisseur identifié, réception vérifiée et affectation connue
-

05 Planifier les équipes et organiser les remplacements

Chaque jour

- ☐ Planifier les ressources suivantes : professionnelle, zones géographiques, temps de trajet, pauses, mallette, stock embarqué, linge, batterie, stationnement et marge de retard
 - ☐ Affecter chaque rendez-vous selon durée réelle, compétence, ressource, préparation et remise en état
 - ☐ Préparer les remplacements avec clientes à prévenir, accès, fiches utiles et prestations transférables
 - ☐ Contrôler chaque jour absences, retards, doubles réservations, temps de rotation et pauses
-

06 Préparer et piloter l'intégration d'un nouvel employé

À chaque arrivée

- ☐ Former chaque nouvelle personne à : préparation de tournée, installation au domicile, séparation propre-sale, ergonomie, protocole, encaissement mobile, incident et départ
 - ☐ Faire observer puis réaliser chaque prestation sous contrôle avant autonomie
 - ☐ Valider sur une grille les compétences, temps, qualité, hygiène, conseil et traçabilité
 - ☐ Ne pas ouvrir l'agenda autonome avant validation des gestes et situations à risque
-

07 Répartir les décisions et les niveaux d'autorité

Chaque jour

- ☐ Définir les décisions autorisées avec seuil de remise, retard, remplacement, incident et personne à prévenir
 - ☐ Qualifier les alertes métier : domicile inadapté, hygiène insuffisante, animal ou enfant dans la zone, réaction cutanée, produit renversé, matériel abîmé, retard de trajet ou demande hors champ
 - ☐ Suspendre la prestation et appliquer la mesure conservatoire lorsque la sécurité ou une contre-indication est possible
 - ☐ Revoir chaque jour les rendez-vous déplacés, gestes interrompus, produits isolés et clientes à rappeler
-

08 Appliquer et contrôler les règles d'hygiène

À chaque prestation

- ☐ Construire le plan d'hygiène autour de : mallette propre, contenants fermés, linge emballé, consommables, pinces, surfaces du domicile, eau disponible, séparation propre-sale et déchets rapportés
 - ☐ Séparer avant chaque cliente le matériel propre, utilisé, à désinfecter et à usage unique
 - ☐ Nettoyer puis désinfecter les surfaces et outils selon leur usage et les instructions des produits
 - ☐ Contrôler chaque semaine dates, étiquetage, stockage, fiches de données de sécurité, linge et déchets
-

09 Maintenir les assurances et obligations à jour

Chaque mois

- ☐ Sécuriser le périmètre professionnel : qualification esthétique personnelle, assurance couvrant les déplacements, prix et frais annoncés, matériel transporté, information client et actes exclus
 - ☐ Vérifier avant lancement qu'une personne qualifiée contrôle réellement la prestation concernée
 - ☐ Revoir chaque mois diplômes, attestations, RC professionnelle, affichages, contrats et échéances
 - ☐ Ne jamais réaliser un acte médical, thérapeutique ou hors du champ autorisé de l'activité
-

10 Acquérir et convertir de nouveaux clients

Chaque semaine

- ☐ Construire l'acquisition autour de : Google Business Profile de zone de service, bouche-à-oreille, avis, partenaires locaux, réseaux géolocalisés et tournées regroupées
 - ☐ Mettre à jour fiche Google Business Profile, horaires, prestations, photos réelles et prise de rendez-vous
 - ☐ Publier des preuves autorisées : résultat réaliste, avis, expertise, équipe, lieu et protocole
 - ☐ Mesurer chaque semaine demandes, rendez-vous pris, présence, panier et coût par canal
-

11 Piloter les finances et tenir les documents administratifs

Chaque semaine

- ☐ Définir les comptes de caisse, banque, cartes cadeaux, acomptes, forfaits, produits et prestations
 - ☐ Rapprocher chaque jour agenda, prestations réalisées, ventes, remises, moyens de paiement et caisse
 - ☐ Calculer la rentabilité avec : temps de prestation et trajet, kilomètres, stationnement, dose produit, consommables, linge, paiement, annulation et retour à vide
 - ☐ Suivre chaque semaine impayés, acomptes, avoirs, cartes cadeaux, charges à venir et solde disponible
-

12 Standardiser une prestation

À chaque prestation

- ☐ Standardiser la prestation avec : validation du lieu, installation propre, fiche cliente, contre-indications, produits et lots, matériel portable, rangement propre-sale et conseils
 - ☐ Accueillir, confirmer la prestation et vérifier attentes, historique utile, état observable et points d'alerte
 - ☐ Préparer le poste et tracer les produits, références, lots ou réglages utiles à la sécurité et au suivi
 - ☐ Réaliser le protocole en observant confort, réaction, temps, résultat et nécessité d'arrêter
-