

EFFICACITÉ & NATURALITÉ AU CŒUR DE LA BEAUTÉ



Le marché évolue
Comment répondre aux mutations des
tendances de consommation ?

FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

*Par Régine Ferrere
Présidente de la CNEP
Vice-Présidente de l'UPB*



BEAUTY FORUM

Le marché évolue

Comment répondre aux mutations des tendances de consommation ?

- Etre lucide sur les mutations irréversibles du secteur de la beauté et du bien-être
- Identifier et comprendre les nouvelles exigences des consommateurs
- Etre en capacité d'adapter son offre de soin en fonction des tendances qui structurent le marché.

FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

Efficacité & naturalité au cœur de la beauté

BEAUTY FORUM

Des mutations irréversibles du secteur de la beauté et du bien-être.

Etude Euromonitor « Top 10 Global Consumer »

Le coût de la vie et la crise environnementale transforment les tendances et les comportements de consommation

La hausse du coût de la vie et la crise environnementale: deux moteurs essentiels des comportements des consommateurs.

Une inflation qui galope **6,4%** en octobre 2023

Les prix des denrées alimentaires s'enflamment

La montée des coûts de l'énergie qui se répercute sur le budget des ménages et sur nos entreprises

+ 10% sur l'électricité en octobre 2023

+ 15% en moyenne pour le gaz en 2023

La hausse des prix- **L'indice des prix à la consommation à + 5,9 % en un an**

La hausse des salaires pour la branche- **3 hausses en 2023**

FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

Efficacité & naturalité au cœur de la beauté

BEAUTY FORUM

Des mutations irréversibles du secteur de la beauté et du bien-être.

Les 10 tendances clés

Etude Euromonitor « Top 10 Global Consumer »

Authentique Automation : Synchronisation des humains et des machines pour fournir des connexions émotionnelles afin de créer des expériences fluides.

Budgeteers : Le coût de la vie mine le pouvoir d'achat des consommateurs. Économiser devient une priorité. **En 2023, 75 %** des consommateurs n'envisageaient pas d'augmenter leurs dépenses globales.

Control the Scroll : Le temps d'écran est plus sélectif. Les consommateurs veulent une expérience numérique efficace et organisée.

Eco Economic : Pour un impact positif sur la planète, les comportements de consommation s'orientent sur la réduction. **43 %** des consommateurs ont réduit leur consommation d'énergie l'an dernier.

Game On : Le jeu est devenu un leader du divertissement. Pendant la pandémie, c'était le seul divertissement. Ce segment autrefois de niche est maintenant une opportunité de marché de masse.

FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

Efficacité & naturalité au cœur de la beauté

BEAUTY FORUM

Des mutations irréversibles du secteur de la beauté et du bien-être.

Etude Euromonitor « Top 10 Global Consumer »

Here and Now : Se faire plaisir lors d'un achat. Mise en place de solutions flexibles « *buy now, pay later* » pour augmenter le pouvoir d'achat et atténuer les pressions sur les coûts pour aider les consommateurs à se faire plaisir. À court terme, la « **joie** » deviendra une motivation d'achat.

Revived Routines : Dans l'ère post-pandémie, les consommateurs ont été impatients de redécouvrir le monde malgré les incertitudes à venir. **39 %** des consommateurs ont décidé de consommer en présentiel pour les cinq prochaines années. **C'est une très bonne nouvelle !**

She Rises : Les consommateurs et surtout les femmes refusent de garder le silence sur l'inégalité entre les sexes. Au premier plan de leurs décisions d'achat : **une représentation équitable, et inclusive.**

The Thrivers : Dans un monde chaotique et épuisant, les consommateurs placent leurs besoins personnels au-dessus de tout. **53 %** déclarent ériger une **frontière stricte entre le travail ou l'école et la vie personnelle.**

Young and Disrupted : La génération Z défend ses convictions et se fait connaître. Elle est imperméable à la publicité traditionnelle. **L'authenticité et l'impact social font la différence.**



FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

Efficacité & naturalité au cœur de la beauté

BEAUTY FORUM

5 chiffres qui racontent le sens de la beauté d'aujourd'hui pour les Français

Enquête Kantar

56% se trouvent belles et beaux

C'est la part des Françaises et des Français qui aiment ce que leur renvoie dans le miroir.

Cette estime de soi n'est toutefois pas également distribuée, selon les générations.

Ainsi, si **29%** des sondés n'apprécient guère leur reflet dans le miroir, et cette part monte même à **37%** chez les 18-34 ans.



FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

Efficacité & naturalité au cœur de la beauté

BEAUTY FORUM



5 chiffres qui racontent le sens de la beauté d'aujourd'hui pour les Français

Enquête Kantar

- Pour 53% des français, la beauté, une affaire d'attitude
- Pour 48% elle passe par le regard
- 49% associent la beauté à un chiffre sur la balance et 55% chez les plus de 65 ans.

Le poids demeure un marqueur de la beauté

5 chiffres qui racontent le sens de la beauté d'aujourd'hui pour les Français

Enquête Kantar

Être bien pour être beau, une volonté de 64% des français

64% les Français et les Françaises plébiscitent la recherche du bien-être pour être belles et beaux

39% pensent que le sommeil et le repos rendent beau.

Mais ils ne se refusent pas le **boost d'une formule ou d'un soin adapté**

29% pensent qu'ils contribuent à leur beauté par des soins adaptés

Et ce chiffre monte à **42%** pour les **25-34 ans**



FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

BEAUTY FORUM

5 chiffres qui racontent le sens de la beauté d'aujourd'hui pour les Français

Enquête Kantar

La beauté, une démarche de self care, à 78%

Injonction sociale ou outil ?

Pour 78% des individus, prendre soin de son apparence relève davantage d'une démarche personnelle, pour se sentir bien dans son corps ou dans sa tête

15% le font pour ressembler à leurs modèles.

Chez les 18-24 ans, ce chiffre monte à 23%. On voit ici l'importance des influenceurs.



FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

Efficacité & naturalité au cœur de la beauté

BEAUTY FORUM

5 chiffres qui racontent le sens de la beauté d'aujourd'hui pour les Français

Enquête Kantar

43% pensent que l'amour et l'amitié les rendent plus beaux

C'est sans doute le meilleur **des élixirs de beauté** : dans le regard de leur amant ou de leurs amis, les Français se sentent plus beaux.

Est-ce pour cette raison que nous aimons tant nous pomponner pour les grandes occasions et les sorties ?

Pour 57% des Français, ces moments de représentation nous poussent à nous préoccuper davantage de notre apparence



Efficacité & naturalité au cœur de la beauté

FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

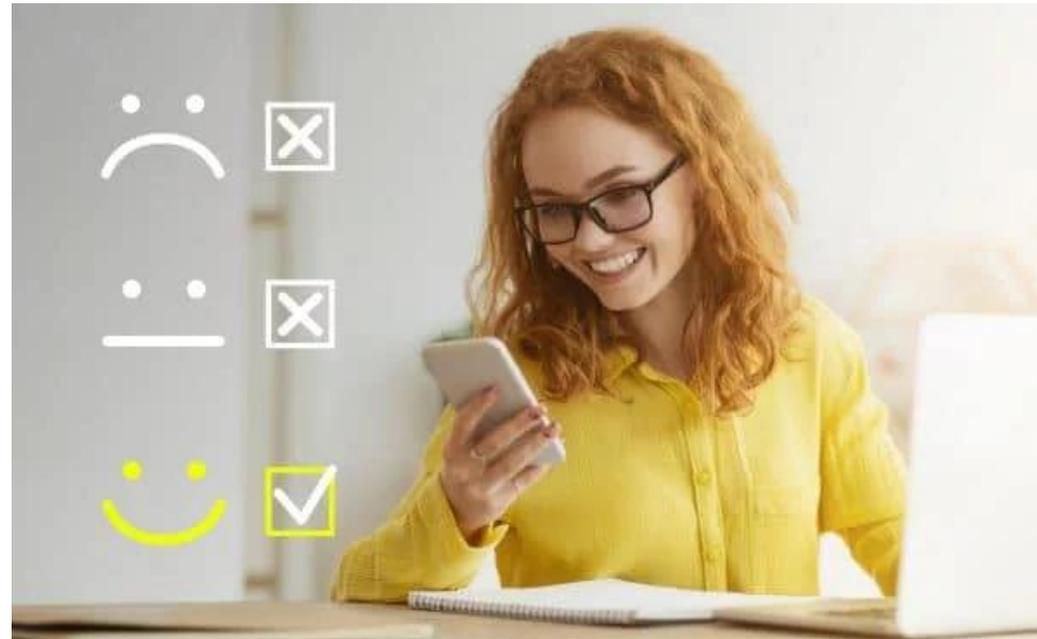
BEAUTY FORUM

Identifier et comprendre les nouvelles exigences des consommateurs

Les mots clés qui doivent guider la transformation de nos espaces de beauté et de bien-être

Expérience- Valeurs –RSE

Personnalisation- Authenticité- Nouveaux parcours d'achat...



Efficacité & naturalité au cœur de la beauté

FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

BEAUTY FORUM

Identifier et comprendre les nouvelles exigences des consommateurs

EXPERIENCE

A l'heure où l'**expérience d'achat** est sur toutes les lèvres,

l'**information produit** doit être considérée comme un **actif stratégique** à valoriser pour mieux répondre aux attentes des consommateurs,

et particulièrement à celles des *digital natives*

FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

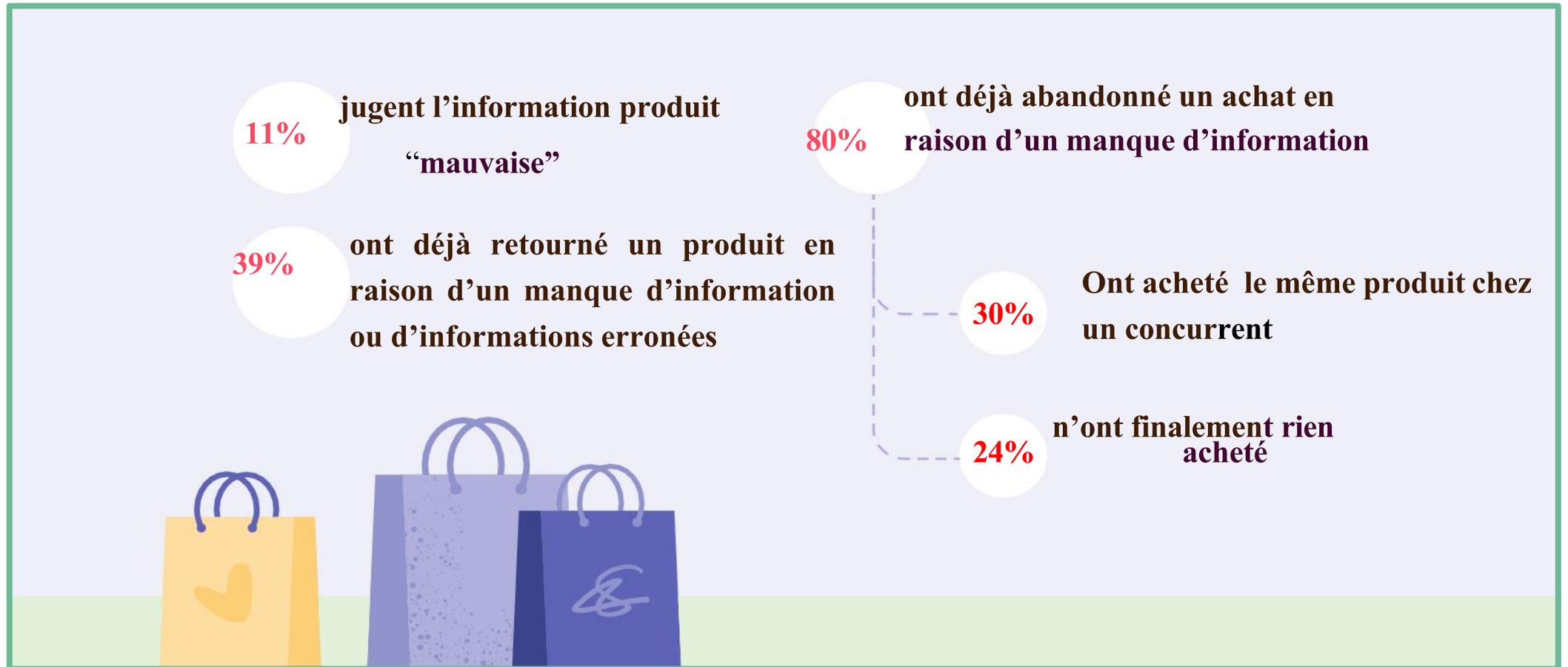
EFFICACITÉ & NATURALITÉ

Efficacité & naturalité au cœur de la beauté

BEAUTY FORUM

Etre en capacité d'adapter son offre de soin en fonction des tendances qui structurent le marché.

Mettre en place une stratégie pour créer une véritable expérience client
Oui mais.....!!!!



Identifier et comprendre les nouvelles exigences des consommateurs

Expérience



3 Faiblesses de l'Institut et du Day SPA

Faiblesse de la **vente retail** en institut et en SPA

Elle ne pèse en moyenne pas plus de **5% à 10%** de l'activité

Faiblesse des **équipements digitaux**

Logiciels de gestion & diagnostic numérique

Faiblesse de notre réponse face au **DO IT YOURSELF**

Le client s'est habitué à se débrouiller seul, et souvent il y a trouvé son compte

FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

Efficacité & naturalité au cœur de la beauté

BEAUTY FORUM

Identifier et comprendre les nouvelles exigences des consommateurs

Stratégies à mettre en place

Solution N°1-Savoir recruter

ON RECRUTE !

Lydéal de Beauté Lydéal de Beauté Lydéal de Beau

**RECRUTE ESTHETICIENNE
CDD OU CDI**

MOTIVATION . AUTONOMIE . ENVIE
CURIOSITE . PROFESSIONALISME

CANDIDATURES →
LEBLOISLYDIE@GMAIL.COM

FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

Efficacité & naturalité au cœur de la beauté

BEAUTY FORUM

Identifier et comprendre les nouvelles exigences des consommateurs

Stratégies à mettre en place

Solution N°1-Savoir recruter

1-Manque de compétences techniques

- Profils des candidats jugés trop éloignés de la réalité du besoin des recruteurs
- Pour 64%** des cas, on constate un «manque d'expérience professionnelle», et une «insuffisance de formation»
- Pour 63%** des cas, on constate un «manque de motivation» des candidats

Ce manque de motivation ne reflète pas nécessairement un désir de ne pas travailler, mais il peut également indiquer un manque de compréhension du poste à pourvoir.

En effet, la plupart des offres d'emploi sont aujourd'hui des copier-coller **publiés sur de nombreux sites sans présenter réellement le quotidien du métier proposé.**

FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

Efficacité & naturalité au cœur de la beauté

BEAUTY FORUM

Stratégies à mettre en place

Solution N°1-Savoir recruter

2- Manque de compétences numériques et de connaissances des soins hi-tech

Les entreprises se lancent davantage dans la digitalisation de leurs processus et dans les soins hi-tech

Un grand nombre de candidats ne possèdent pas les **compétences techniques** (hard skills) permettant une **insertion rapide** dans l'entreprise

- Problème d'inadéquation des savoirs enseignés en centre de formation avec les exigences de l'entreprise
- Pas de maîtrise du Pack Office –Manque d'une approche professionnelle des réseaux sociaux
- Pas de maîtrise du diagnostic numérique et des soins utilisant les ondes électro-magnétiques

FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

Efficacité & naturalité au cœur de la beauté

BEAUTY FORUM

Stratégies à mettre en place

Solution N°1-Savoir recruter

3-Manque de savoir être

Dans nos entreprises de soins à la personne les compétences comportementales (**soft skills**) requises sont essentielles .

Ces compétences devraient faire partie des savoirs enseignés en formation.

Problème d'inadéquation des savoirs enseignés en centre de formation avec les exigences de l'entreprise

Pas ou peu d'apprentissage

- De la confiance en soi
- De la gestion du stress
- De l'approche d'un consommateur qui est forcément plus âgé que la praticienne
- De la mise en place efficace du « Parcours Client »

FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

Efficacité & naturalité au cœur de la beauté

BEAUTY FORUM

**La CNEP et ses partenaires se sont engagés à fournir une solution
(stage, alternance, emploi)
à 12 000 jeunes de plus d'ici 2024**



Dans le cadre du plan

#1jeune1solution

- Le pôle de compétitivité **Cosmetic Valley**
- La FEBEA (Fédération des Entreprises de la Beauté),
- **La CNEP (Confédération Nationale de l'Esthétique et Parfumerie),**
- **L'UPB (Union des Professionnels de la Beauté et du Bien-être)**
- La FFPS (Fédération Française de Parfumerie Sélective)

ont signé une convention de partenariat avec le Haut-Commissaire à l'emploi et à l'engagement des entreprises

La CNEP & l'UPB à vos côtés

Nous avons obtenu le maintien de la **Prime à l'embauche de 6000€**

Quel que soit le contrat et ce **jusqu' 2027**

La branche Beauté Bien-être, à elle seule, a engagé

9600 Contrats d'apprentissage signés et financés en **2023/2024**

10 000 sont envisagés pour la campagne **2024/2025**



Efficacité & naturalité au cœur de la beauté

FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

BEAUTY FORUM

Savoir recruter ses salariés !!!!

Recruter des apprenties en priorité

Ce qu'il faut savoir

1- Les titulaires du CAP ECP NIVEAU 3 sont opérationnelles pour de l'accueil et de la vente de produits et de services, du soin visage , des épilations, de la manucure , de la beauté des pieds, des poses de vernis semi permanent, du maquillage, anglais

Elles sont « **Esthéticiennes Conseillères Beauté** »

Elles préparent le **BP ECP NIVEAU 4** pour devenir «**Esthéticiennes Conseillères Beauté hautement qualifiées** »: Elles se forment sur l'accueil vente avec désormais le diagnostic numérique, les soins du corps manuels et appareillés , les soins de bien-être, les soins hi tech, la gestion, la communication, anglais.

2- Les titulaires du BAC Pro ECP sont « **Esthéticiennes Conseillères Beauté hautement qualifiées** ». Elles préparent le **BTS MECP NIVEAU 5** pour devenir **Manager ou Animatrice Formatrice Marque** ; Elles vont acquérir de nouvelles compétences en Gestion, Communication, Management, Marketing, Soins Avancés, Anglais et Espagnol

FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

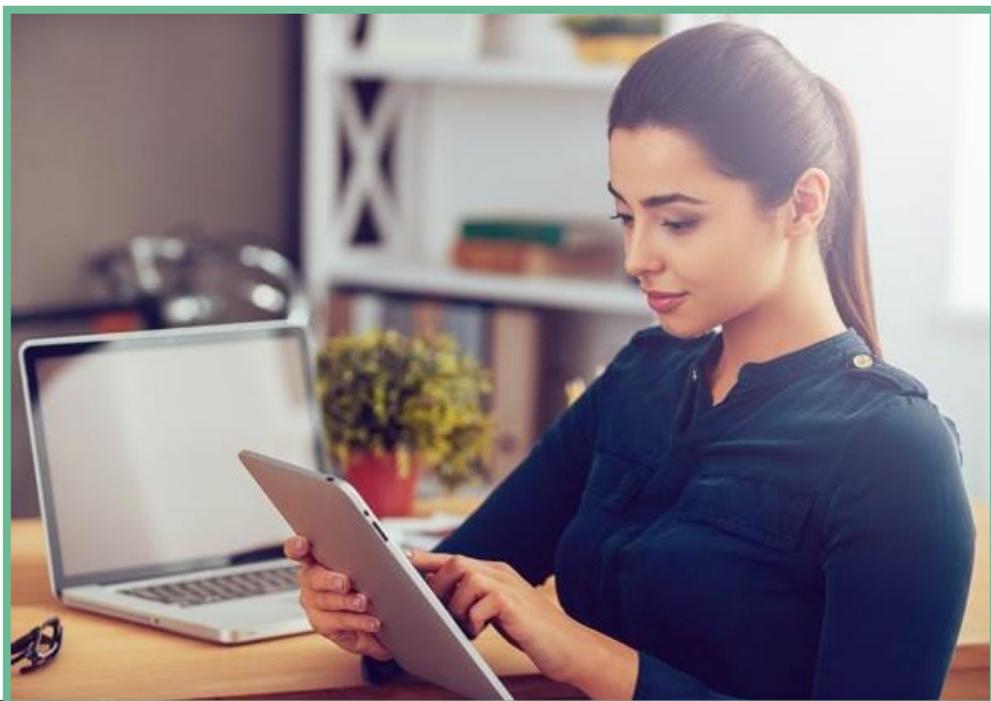
Efficacité & naturalité au cœur de la beauté

BEAUTY FORUM

Savoir recruter ses salariés !!!!

Bien recruter, c'est mesurer

Les Hards Skills



Les Soft Skills



FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

Efficacité & naturalité au cœur de la beauté

BEAUTY FORUM

Savoir recruter ses salariés !!!!

Les hard skills sont des compétences qu'on peut acquérir via l'enseignement ou la formation professionnelle

Ce sont des compétences qui ne sont pas innées chez une personne.

C'est ce que l'on apprend en école professionnelle

Pour notre branche , **les hard skills** regroupent la pratique professionnelle, l'accueil et la vente, la connaissance de l'entreprise et du marché, la maîtrise des réseaux sociaux professionnels, la gestion de projet, l'analyse économique ...

Ces compétences sont idéales pour démontrer pourquoi le postulant va convenir pour le poste proposé .

La mesurabilité des compétences acquises signifie que, sur un CV, sur LinkedIn ou dans un entretien d'embauche, vous devez demander au postulant quel est son objectif professionnel ?

- Quelle formation a-t-il reçue ?
- Pourquoi il cherche, avec un diplôme supérieur, à acquérir les compétences supplémentaires ?

Ces compétences de base acquises en formation doivent être complétées par une intégration en entreprise.

FORUM

C'est à vous ensuite de transmettre vos valeurs, vos méthodes de travail, vos objectifs.

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

Efficacité & naturalité au cœur de la beauté

BEAUTY FORUM

Savoir recruter ses salariés !!!!

Finis le temps où les diplômes étaient le sésame qui ouvrait les portes d'un emploi

Chaque entreprise est différente.

Elle est le reflet de son créateur ou de son manager

Le salarié doit dorénavant être en mesure de **mobiliser ses capacités humaines** et **ses différentes intelligences** dans un contexte professionnel précis.

En effet, **ses compétences humaines**, à la fois les qualités intra- et interpersonnelles, sont des valeurs ajoutées qui feront la différence dans son futur environnement de travail.

On les appelle les SOFT SKILLS

FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

Efficacité & naturalité au cœur de la beauté

BEAUTY FORUM

Les Soft Skills

Les compétences à rechercher

1. SAVOIR COMMUNIQUER

2. AVOIR DE L'EMPATHIE

3. AVOIR DE L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

4. FAIRE PREUVE D'ESPRIT D'ÉQUIPE

5- ÊTRE CAPABLE DE TRAVAILLER SOUS PRESSION ET SAVOIR GÉRER SON TEMPS

6- ÊTRE FORCE DE PROPOSITION

Retenir ses salariés !!!!

Ils m'ont dit :
«On n'arrive pas à recruter !»
J'ai répondu :
«Apprenez à garder vos salariés !»

@michelhoury

Retenir ses salariés !!!!

80% des recrues décident de rester ou non dans les 6 premiers mois

La première impression est fondamentale.

Le parcours doit être réfléchi étape par étape pour n'oublier aucun moment clé de l'arrivée du collaborateur.

- **1 salarié sur 2 songe à quitter une entreprise au cours de sa période d'essai**
- **Une mauvaise intégration fait démissionner 1 salarié sur 3**
- **45% des démissions ont lieu la première année**

Cela montre ainsi que la première année est décisive pour retenir un collaborateur.

Elle se doit donc d'être un sans-faute sur tous les plans.

FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

Efficacité & naturalité au cœur de la beauté

BEAUTY FORUM

Retenir ses salariés !!!!

Écouter les demandes de ses salariés

- Ne pas s'offusquer s'ils souhaitent parler de leurs contraintes personnelles
- Aujourd'hui, les salariés souhaitent aussi réussir leur vie personnelle
- Être en capacité de revoir leurs horaires d'ouverture et de s'adapter à leurs demandes
- Mettre en place des protocoles pour chaque tâche car ils doivent être encadrés
- Contrôler la bonne exécution des protocoles
- Mettre en place des rendez-vous hebdomadaires pour faire le point

Préparer l'intégration du futur salarié y compris de l'apprenti

- Le présenter à l'équipe
- Le former aux différents protocoles mis en place par l'entreprise – accueil- logiciel de caisse nettoyage-rangement -prise des rendez-vous
- Le former aux méthodes de soins pratiquées dans l'entreprise
- Prévoir des rendez-vous d'étape

FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

Efficacité & naturalité au cœur de la beauté

BEAUTY FORUM

Solution N°2 - Communiquer sur les valeurs de l'entreprise



FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

Efficacité & naturalité au cœur de la beauté

BEAUTY FORUM

Non Essentiels avant la Covid par la volonté d'un Ministre

Essentiels aujourd'hui par la volonté de nos clients !



FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

Efficacité & naturalité au cœur de la beauté

BEAUTY FORUM

Solution N°2 - Communiquer sur les valeurs de l'entreprise

Aujourd'hui, les produits cosmétiques jouent un rôle fondamental dans notre vie à tous, au quotidien.

Les clients aspirent au bien-être et à la beauté

Nous sommes essentiels, car nous avons un lien particulier, presque intime avec nos clients

Nous permettons à chacun de répondre au besoin profond de se sentir bien dans son corps, bien avec lui-même et avec les autres, pour susciter estime de soi, affirmation de soi, de son identité, sentiment d'appartenance à une même communauté.

Nous sommes conscients que nos clients veulent **plus que jamais choisir et maîtriser ce qu'ils consomment.**

FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

Efficacité & naturalité au cœur de la beauté

BEAUTY FORUM

Solution N°2 - Communiquer sur les valeurs de l'entreprise

Une campagne 2023 commune FEBEA / CNEP-UPB



CLAIRE



LA PREMIERE APPLICATION QUI DECRYPTE
TOUS LES INGREDIENTS COSMETIQUES

Mise à la disposition de toutes les entreprises

Désormais étudiée dans les référentiels des diplômes de la branche

Efficacité & naturalité au cœur de la beauté

FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

BEAUTY FORUM

Une application mobile pour valoriser nos esthéticiennes conseillères de vente

Permettre au personnel de vente de répondre aux **questions des consommateurs** utilisateurs d'applications mobiles

Permettre aux consommateurs de faire un **choix libre et éclairé**

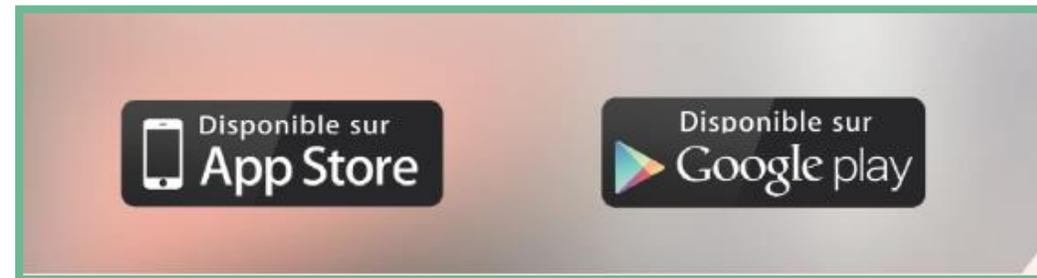
Relayer une information scientifique **fiable** et **compréhensible** avec des références

Entrée via

le scan de la liste des ingrédients du produit
- le moteur de recherche en saisissant le nom de l'ingrédient tel qu'il figure sur l'emballage (plus de 27 000 ingrédients)



CLAIRE est disponible en téléchargement sur



Solution N°2 - Communiquer sur les valeurs de l'entreprise



FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

Efficacité & naturalité au cœur de la beauté

BEAUTY FORUM

Solution N°2 - Communiquer sur les valeurs de l'entreprise



Les clients veulent consommer utile

Ils ont conscience de **l'urgence écologique** et du lien étroit entre la protection de l'environnement et de la santé.

Ils attendent que nous nous engagions **en faveur d'une beauté et d'une hygiène sûres, saines et durables.**

Pour renforcer la crédibilité de votre entreprise

Choisir une marque de cosmétiques engagée et partenaire

Pour renforcer la crédibilité de la conseillère

Choisir un dispositif d'analyse de peau hi tech

FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

Efficacité & naturalité au cœur de la beauté

BEAUTY FORUM

Solution N°2 - Communiquer sur les valeurs de l'entreprise

Cela vous permettra de créer facilement une véritable expérience client

1

En misant sur les compétences relationnelles des vendeurs

La clientèle doit se sentir la bienvenue et considérée dans les 30 secondes après avoir passé la porte de l'institut.

Les équipes doivent ainsi être formées pour acquérir ces compétences relationnelles.

2

En faisant partager les valeurs de votre entreprise

En proposant une offre qui reflète ce positionnement, qui démontre l'engagement de votre entreprise

- **L'origine des produits et la proximité**
- **Les certificats et labels de qualité**
- **Le respect de l'environnement**

FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

Efficacité & naturalité au cœur de la beauté

BEAUTY FORUM

Solution N°3 –Mettre en place une politique RSE

La Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) c'est l'application des principes du développement durable en entreprise !

C'est l'intégration volontaire par les entreprises des préoccupations sociales et écologiques à leurs activités commerciales et à leurs relations avec leurs parties prenantes » (UE, Livre vert de la RSE, 2001)



FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

Efficacité & naturalité au cœur de la beauté

BEAUTY FORUM

Solution N°3 –Mettre en place une politique RSE

POURQUOI INTÉGRER LA RSE DANS LA STRATÉGIE D'ENTREPRISE

Réponse aux risques

Mieux se couvrir contre les risques -Choix des consommables éco responsables , utilisation responsable des sources d'énergie, gestion des déchets, etc.) en communiquant auprès des salariés et des consommateurs

Réponse à la pression (réputation)

Répondre à la pression des acteurs sociétaux : consommateurs, salariés, partenaires , banquier, assureur.

Écrire une CHARTE de son entreprise

Réponse à la question du sens

Aligner ses valeurs personnelles et professionnelles.

Attirer et fidéliser de nouveaux clients, collaborateurs ou partenaires qui peuvent devenir des ambassadeurs des valeurs de leur entreprise.

FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

Efficacité & naturalité au cœur de la beauté

BEAUTY FORUM

Solution N°3 –Mettre en place une politique RSE

Mettre en place une véritable expérience client

Faire du client le centre des préoccupations

Avant de penser aux produits, il faut **penser aux clients**.

Le point de vente, les offres, le merchandising doivent être réalisés en fonction des attentes du client.

Mettre la gestion client au cœur de l'organisation

C'est un véritable levier pour développer l'entreprise, et par conséquent sa rentabilité.

Pour cela, il faut parfaitement **connaître les attentes de la clientèle, et anticiper ses besoins**.

Dresser le portrait-robot des clients types aide à prendre les décisions les plus adaptées

FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

Efficacité & naturalité au cœur de la beauté

BEAUTY FORUM

Solution N°3 –Mettre en place une politique RSE

Mettre en place une véritable expérience client

Personnaliser la relation clientèle

Offrir une **relation client personnalisée** est un bon moyen pour réussir l'accueil.

En effet, en franchissant la porte de votre institut , chaque visiteur a besoin de se sentir à l'aise, reconnu, compris.

Un client qui se sent **privilegié sera satisfait** et aura tendance à revenir en magasin.

Pour cela, il est possible de s'appuyer sur des **outils de relation client** tels que des fichiers clients, les historiques d'achats.

C'est ce que l'on appelle **CRM,(Customer Relationship Management)** c'est-à-dire une stratégie de gestion des relations et interactions d'une entreprise avec ses clients ou clients potentiels. L'objectif est de les identifier parfaitement , de cerner leurs attentes, et de connaître leurs caractéristiques .

FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

Efficacité & naturalité au cœur de la beauté

BEAUTY FORUM

LA DONNEE INNOVATION DIGITALISATION

La personnalisation et l'innovation sont des attentes clés des consommateurs en France.

Dans l'ensemble, les acheteurs de produits de beauté apprécient les services innovants proposés par les marques.



Deux consommateurs sur cinq soit 39% seraient intéressés par des recommandations personnalisées en matière de soins de la peau

- 23% souhaitent des produits sur mesure
- 16% des acheteurs de cosmétiques sont intéressés par l'utilisation de miroirs intelligents pour le maquillage
- 15% souhaitent des applications des applications de réalité augmentée pour essayer le maquillage virtuellement

FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

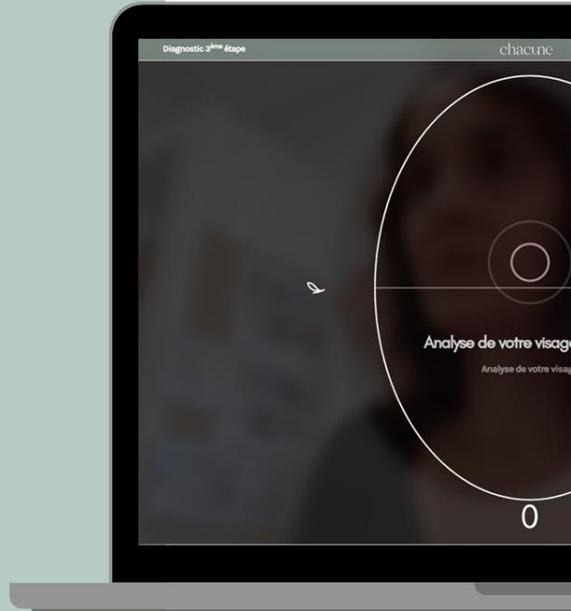
Efficacité & naturalité au cœur de la beauté

BEAUTY FORUM

Solution N°4 – Privilégiez le diagnostic numérique au préalable de tout soin

Choisir un dispositif hi-tech pour analyser la peau

Exploiter les données grâce à l'IA et proposer une routine de soins personnalisée



Un diagnostic de peau en phygital

La cliente renseigne son profil

Les données sont stockées pour qu'elle ait accès en temps réel à ses résultats et qu'elle puisse suivre l'évolution de sa peau

De nouvelles marques vont plus loin en mettant en place

- Une routine personnalisée
- Un achat en boutique ou sur une plateforme e-commerce
- Une livraison à domicile

Efficacité & naturalité au cœur de la beauté

FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

BEAUTY FORUM

Solution N5 – Investissez dans un logiciel de caisse performant et adapté

L'investissement dans les nouvelles technologies permet aux instituts et aux Spas

- De surveiller et de mesurer la progression de leur activité, de concevoir des supports de communication personnalisés
- D'améliorer l'expérience d'achat du consommateur
- D'offrir des services supplémentaires à leurs clients dont la réservation en ligne.
- **Or seulement 40% des instituts sont équipés d'un logiciel de réservation en ligne couplé avec un logiciel de gestion**, alors qu'il est possible aujourd'hui via une plateforme de réservation en ligne de réserver via le Google, le Facebook ou l'Instagram de l'institut



FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

Efficacité & naturalité au cœur de la beauté

BEAUTY FORUM

Solution N5 – Investissez dans les nouvelles technologies

Choisissez une marque partenaire à forte valeur ajoutée



FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

Effacité & naturalité au cœur de la beauté

BEAUTY FORUM

Solution N5 – Investissez dans les nouvelles technologies

Choisissez une marque partenaire à forte valeur ajoutée

Vérifier l'ancienneté du fournisseur et sa santé financière

Vérifier la crédibilité du discours du commercial en lisant les études et publications scientifiques sur le dispositif pressenti

Assurez-vous de la Qualité du service formation et du service après-vente

Vérifier la conformité du dispositif au **Règlement DM**

Vérifier que le fournisseur ait bien le CE Médical

FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

Efficacité & naturalité au cœur de la beauté

BEAUTY FORUM

Solution N5 - Focus sur l'IPL et le Laser

Tous les appareils utilisés pour les épilations à la lumière pulsée et au laser, existants ou à venir, devront avoir, **en janvier 2029, un CE MEDICAL conforme à la directive 93/42/CEE.**

La nouvelle réglementation « **Dispositifs Médicaux** » n'entrera en application qu'à cette date pour tous les appareils listés à l'annexe 16.

Il n'y a donc à ce jour aucune obligation de CE MEDICAL jusqu'à fin 2028, pour les dispositifs médicaux dont le laser et la lumière pulsée.

En tout état de cause, **l'UPB et la CNEP** conseillent de privilégier l'achat d'appareils possédant déjà un **CE MEDICAL**, auprès des fabricants et des distributeurs les offrant à la vente dans leur catalogue.

FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

Efficacité & naturalité au cœur de la beauté

BEAUTY FORUM

Efficacité & naturalité au coeur de la beauté

Merci de votre écoute



FORUM

DE L'ESTHÉTIQUE ET DU SPA

8 & 9 OCTOBRE 2023 - PARIS

EFFICACITÉ & NATURALITÉ

BEAUTY FORUM