

PROFIL DE LA CLIENTE

Quelles questions poser pour préparer le profil de notre cliente avant son atelier ?

1. En premier, on prend en note son nom et ses coordonnées incluant adresse postale, téléphone à la maison, le cellulaire et au bureau* si c'est possible, le courriel, l'anniversaire, son occupation et on prend aussi soin de lui demander « Quel est le meilleur moment pour vous joindre ? »

« Meilleur moment pour la joindre. » Dès le départ, je veux avoir cette information en main. Ceci m'aide à la rejoindre, ça facilite mon travail lorsque je veux arriver avec mon appel au meilleur moment possible pour elle, lorsque c'est aussi un bon moment pour moi aussi. Si elle travaille de jour, de nuit, si elle a de jeunes enfants, etc. Ajoutez la case SOIR et n'hésitez pas à mettre une note à propos de l'heure, par exemple à partir de 19h30 (après le dodo des enfants).

« Son occupation » Connaître son occupation vous en dit beaucoup à propos d'elle dès le départ. C'est aussi une bonne manière d'entamer la conversation avec elle pour savoir comment elle aime son emploi et pour lui présenter l'occasion d'affaires parfois avec encore plus de conviction de votre côté si vous savez qu'elle n'est pas très heureuse dans son emploi.

*Vous serez surprise de réaliser qu'il y a beaucoup de femmes qui préfèrent qu'on les appelle au travail.

2. On a besoin de connaître son type de peau. Les descriptions sur les profils sont parfois embêtantes ou inexistantes. Voici comment vous pourriez poser les questions pour aider votre nouvelle cliente à bien vous répondre :

« Je vais vous nommer des énoncés qui vont nous aider à déterminer votre type de peau. Dites-moi lequel décrit le mieux votre peau :

- Est-ce que vous me diriez que votre peau n'est jamais trop sèche, jamais trop luisante dans la zone T, que vous la sentez confortable à l'année ?
= **PEAU NORMALE**
- Ou bien, est-ce que vous me diriez que vous sentez que votre peau est souvent sèche et inconfortable, que vous sentez qu'elle a besoin d'un bon hydratant, parfois vous avez peut-être même l'impression qu'il faudrait en remettre pendant la journée ?
= **PEAU SÈCHE**
- Ou bien, est-ce que vous me diriez que votre peau est luisante dans la zone T (nez, front, menton) assez rapidement dans la journée, par exemple vers l'heure du dîner, même quand vous avez fait votre soin du visage le matin ?
= **PEAU MIXTE**

Si elle répond OUI, assurez-vous de **spécifier** avec elle : « Alors, vers l'heure du dîner vous vous sentez déjà inconfortable et vous voyez que votre peau est luisante ou bien c'est plutôt vers la fin de la journée? »

- Ou bien, est-ce que vous me diriez que vous avez la peau grasse, que rapidement, même 1h00 après être sortie de la douche vous avez déjà du sébum qui commence à se voir un peu partout sur votre visage ?
= **PEAU GRASSE**

SOUS – QUESTIONS pour définir les besoins de votre cliente

3. **Si vous avez déterminé que son type de peau est : Normal / Sèche ou Mixte. Afin de savoir si parfois sa peau a tendance à se déshydrater, vous pourriez lui demander :**

« Est-ce qu'il vous arrive pendant l'année d'avoir la peau plus sèche par moment ? L'hiver par exemple ? »

4. **Je pose toujours la question suivante pour vraiment définir les besoins de ma cliente. (IMPORTANT)**

« Qu'est-ce que vous aimeriez améliorer ou changer à propos de votre peau ? »

Si elle hésite, aidez là en lui mentionnant quelques petites choses que les femmes aiment habituellement améliorer : la peau trop sèche, la peau luisante, les points noirs, les boutons, les cernes, les poches sous les yeux, les rougeurs, les rides et ridules, la peau qui manque de tonus ou la peau qui manque d'éclat.

Il y a des jeunes femmes ☺ qui vous diront que rien de ceci ne s'applique et dans ce temps-là je leur réponds : « Super ! Vous faites vraiment partie des chanceuses qui ont besoin simplement d'une belle et bonne base de soins pour l'instant ! »

Et d'autres vont vous en mentionner quelques-uns tandis que pour d'autres vous aurez vraiment le sentiment de tomber à point dans leur vie quand elles vous répondent : « Ha ! Presque tout ça ! Moi je changerais tout ! »

5. **Ensuite, vous pouvez poser les questions qui sont habituellement sur le profil et qui vous permettent de préciser aussi d'autres de ses besoins. J'amène le tout de cette manière :**

« Je vais vous mentionner des énoncés et vous allez me répondre OUI ou NON pour savoir si ça s'applique à vous ou pas. Par exemple, si je vous mentionne J'AIMERAIS UN PRODUIT QUI ADOUCCIT MES LÈVRES SÈCHES vous me répondez OUI, si vous utilisez déjà quelque chose pour vos lèvres sèches OU OUI si vous aimeriez essayer un produit pour les adoucir. OU vous me répondez NON si ça ne s'applique pas à vous. »

Si vous présentez ainsi la partie des soins particuliers ou complémentaires pour faire répondre votre cliente, elle vous répondra plus précisément. Avec l'expérience, depuis que je me suis mise à donner l'exemple de comment me répondre j'ai des informations bien plus précises concernant leurs besoins.