



# LA BIBLE DU CONSEIL • REVENTE

*connaître • manipuler • conseiller • faire vivre*

**SUBTIL HAIR CARE**

# LE CONSEIL EST LA PRIORITÉ

*La revente n'est pas un moment à part.  
C'est la suite logique d'un diagnostic bien mené.*

1

**OBSERVEZ**  
ce que je voit

2

**QUESTIONNEZ**  
ce qu'elle attend

3

**FAITES RESSENTIR**  
ce que le produit apporte

4

**RECOMMANDEZ**  
la solution la plus simple

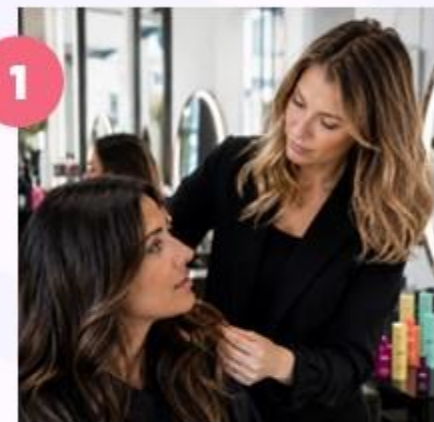


**PAS DE BESOIN IDENTIFIÉ ➔ PAS DE CONSEIL PERTINENT ➔ PAS DE VENTE**

# LE CONSEIL COMMENCE AVANT LE PRODUIT

*Le bon timing transforme la recommandation en évidence.*

CONSEIL  
•  
REVENTE



## 1 AU DIAGNOSTIC

### FAIRE CONSTATER

"Parlez moi de vos cheveux ?  
Quels son vos attentes ? ..."

ROUTINE PRODUIT  
EXPLIQUÉE



## 2 AU BAC

### FAIRE RESSENTIR

après le bac faire  
"Touchez : on cherche plus  
de souplesse sans alourdir."

PRÉSENTATION  
DES PRODUITS



## 3 AU COIFFAGE

### FAIRE LE LIEN

"Cette brume protège et  
aide le volume à tenir au  
brushing."



## 4 AU MIROIR

### FAIRE PROJETER

"Vous voyez la différence ?  
Voilà ce qu'on veut  
prolonger à la maison."

*Le conseil commence au diagnostic. Pas à la caisse.*

# LES 5 RÈGLES D'UN CONSEIL RÉUSSI

*Un fil conducteur simple à appliquer pendant toute la prestation.*

CONSEIL  
•  
REVENTE



## OBSERVER

QUE VOIS-JE ?  
Sécheresse  
Brillance  
Casse  
Volume



## QUESTIONNER

Que recherchez-vous ?  
Qu'est-ce qui vous gêne le plus ?



## FAIRE VIVRE

Faire toucher  
Sentir  
Regarder  
expliquer le geste



## ARGUMENTER

Commencer par le  
bénéfice.  
L'actif vient ensuite.



## PERSONNALISER

Pas "une routine".  
**SA routine.**

# LA METHODE B.S.B.

*BESOIN → SOLUTION → BÉNÉFICE.*

*Des exemples concrets pour passer du diagnostic au résultat.*

CONSEIL  
•  
REVENTE

B

## BESOIN

« Vous sentez que vos longueurs sont plus sèches ici, surtout sur les pointes ? »

« Vous trouvez vos cheveux plats et vous cherchez davantage de volume. »

« Vos boucles manquent de définition et les longueurs se déshydratent. »

« Vous voulez prolonger chez vous le résultat obtenu aujourd'hui. »

S

## SOLUTION

« Je priorise le masque Nutrition : 1 à 2 fois/semaine, 5 à 10 min sur longueurs et pointes. »

« Je vous propose la brume volume en priorité, appliquée là où vous manquez de matière. »

« On priorise le soin boucles au baobab / la gelée adaptée, avec un geste précis. »

« On garde ce qui fonctionne et on complète avec le produit le plus utile aujourd'hui. »

B

## BÉNÉFICE

« Vos longueurs retrouvent souplesse, douceur et brillance. »

« Votre volume devient plus perceptible, sans compliquer votre routine. »

« Vos boucles gagnent en définition, en souplesse et en confort au toucher. »

« Le résultat reste visible plus longtemps, jusqu'au prochain rendez-vous. »

**L'actif rassure. Le bénéfice fait rêver . Le geste rend la routine concrète.**

# ARGUMENTER AVEC JUSTESSE

*Le bon ordre : résultat → preuve → geste → liberté de décision.*

CONSEIL  
•  
REVENTE

- |   |                    |   |                                                                            |
|---|--------------------|---|----------------------------------------------------------------------------|
| 1 | BÉNÉFICE CLIENT    | ➡ | <i>“Vos longueurs vont retrouver souplesse et brillance.”</i>              |
| 2 | PREUVE PAR L'ACTIF | ➡ | <i>“Grâce notamment à l'huile d'avocat.”</i>                               |
| 3 | GESTE PRÉCIS       | ➡ | <i>“1 à 2 fois/semaine, 5 à 10 min sur longueurs et pointes.”</i>          |
| 4 | QUESTION FINALE    | ➡ | <i>“Est ce que cette routine vous semble simple à refaire chez vous ?”</i> |

**Un message simple vaut mieux que six arguments techniques.**

# 10 RÉFLEXES DES EXPERTS DE LA REVENTE

*Des micro-comportements qui rendent le conseil plus naturel.*

CONSEIL  
•  
REVENTE

1

**Faire constater avant de conseiller**

*"Vous sentez que les longueurs sont plus sèches ici ?"*

2

**Faire participer la cliente**

*Plus elle parle, plus elle s'implique.*

3

**Faire le lien avec la prestation**

*"Pour prolonger le résultat obtenu aujourd'hui..."*

4

**Montrer le produit réellement utilisé**

*Associer le résultat au shampoing / soin / finition.*

5

**Donner un conseil d'utilisation précis**

*Quand ? combien ? où ? combien de temps ?*

6

**Utiliser le "vous"**

*"Vos cheveux seront..." plutôt que "ce produit fait..."*

7

**Ne pas noyer sous les informations**

*1 problème • 1 solution • 1 bénéfice principal.*

8

**Laisser la cliente manipuler**

*Faire toucher la texture et prendre le flacon.*

9

**Créer une projection dans le temps**

*"Dans 3 semaines, vos longueurs..."*

10

**Toujours terminer par une question**

*La cliente devient actrice de sa décision.*

# LES MOTS QUI CHANGENT TOUT

*Changer quelques formulations suffit à transformer la perception du conseil.*

CONSEIL  
•  
REVENTE

## À ÉVITER



*"Je vais vous vendre..."*

*"Prenez toute la routine."*

*"Ce produit nourrit."*

*"Au fait, on a un nouveau sérum."*

*"Voilà ce que je vous conseille."*

## À ADOPTER



"Pour répondre à votre besoin..."

"Si je devais prioriser un produit..."

"Vos cheveux seront plus nourris."

"Pour prolonger le résultat obtenu aujourd'hui..."

"Pensez-vous que cela répondrait à votre besoin ?"

# OBJECTION ≠ REFUS

*Une objection dit souvent : "j'ai besoin d'être rassurée".*

CONSEIL  
•  
REVENTE

- |          |                                         |   |                                                                                                                                              |
|----------|-----------------------------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b> | <b><i>"C'est un peu cher."</i></b>      | ➡ | "Je comprends. Regardons surtout le besoin que vous voulez traiter en priorité. On peut commencer par le produit le plus utile aujourd'hui." |
| <b>2</b> | <b><i>"J'ai déjà des produits."</i></b> | ➡ | "Parfait. On garde ce qui fonctionne et on complète uniquement ce besoin précis."                                                            |
| <b>3</b> | <b><i>"Je vais réfléchir."</i></b>      | ➡ | "Bien sûr. L'essentiel est que vous ayez identifié ce dont vos cheveux ont besoin. Je vous note la routine."                                 |

**POSTURE : JE COMPRENDS → JE REFORMULE → JE PROPOSE → JE LAISSE DÉCIDER**

# LE CONSEIL QUI RAPPORTE LE PLUS

*Ce n'est pas forcément le produit le plus cher.*

CONSEIL  
•  
REVENTE

**C'EST SOUVENT LE PRODUIT QUI RÉPOND AU PROBLÈME LE PLUS VISIBLE.**

## **CHEVEUX SECS**

Prioriser le soin qui rend douceur et souplesse visibles.

## **CHEVEUX PLATS**

Prioriser le produit qui donne un volume perceptible.

## **FRISOTTIS / DÉSHYDRATATION**

Prioriser le geste qui améliore immédiatement le toucher / la définition.

**RÉSULTAT VISIBLE → CONFIANCE → RETOUR EN SALON → OUVERTURE AU RESTE DE LA ROUTINE**

*La priorité n'est pas "plus de produits". C'est le bon premier produit.*

# LE VRAI TRÉSOR

*Ce qui transforme une connaissance produit en expertise salon.*

CONSEIL  
•  
REVENTE

1

## CONNAÎTRE

Savoir quoi utiliser

2

## DIAGNOSTIQUER

Savoir pourquoi

3

## FAIRE RESSENTIR

Rendre le résultat concret

4

## CONSEILLER

Aider la cliente à décider

**Une cliente n'achète pas un flacon : elle choisit le résultat qu'elle veut prolonger chez elle.**

# LES PIÈGES QUI FREINENT LA VENTE

*Ce qui donne immédiatement une sensation de “vente forcée”.*

CONSEIL  
•  
REVENTE

## PARLER PRODUIT TROP TÔT

Commencer par le résultat attendu.

## PARLER PRIX AVANT LA VALEUR

Expliquer d'abord pourquoi la solution est utile.



## PROPOSER TROP DE PRODUITS

Mieux vaut 2 produits compris que 6 flacons.

## ATTENDRE QUE LA CLIENTE DEMANDE

Le conseil fait partie de l'expertise du coiffeur.

**LE BON RÉFLEXE : CONSEILLER PLUS TÔT, PLUS JUSTE, PLUS SIMPLEMENT.**

# VISION BUSINESS : LE CONSEIL CRÉE DE LA VALEUR

*La revente devient naturelle quand elle prolonge ce qui s'est passé au bac et devant le miroir.*

## DIAGNOSTIC

Crée la confiance



## EXPÉRIENCE

Rend la preuve visible



## CONSEIL

Donne une  
solution claire



## ROUTINE MAISON

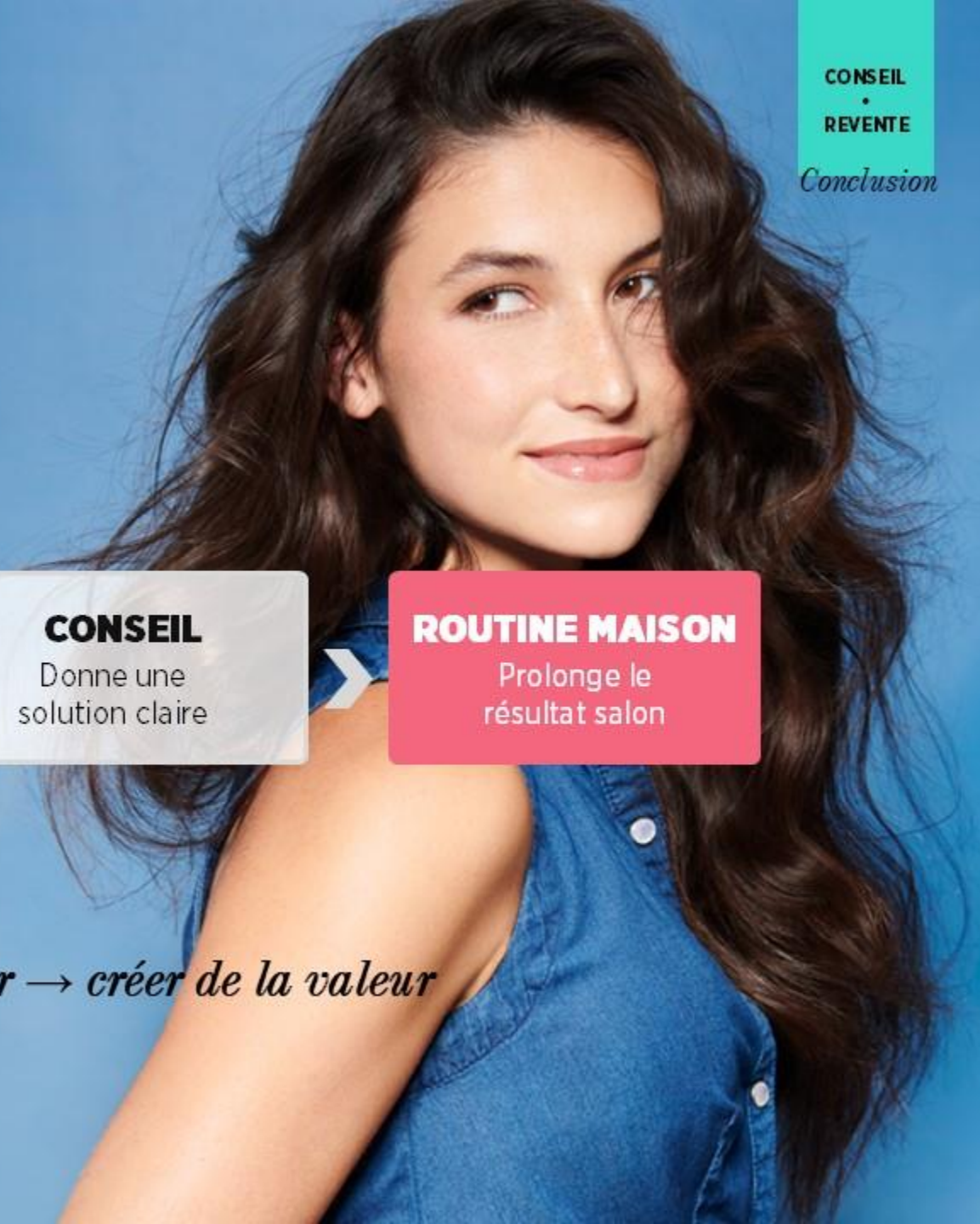
Prolonge le  
résultat salon

### LE BUT :

*Conseiller juste → prolonger le résultat → fidéliser → créer de la valeur*

CONSEIL  
•  
REVENTE

*Conclusion*





**SUBTIL.**

**LA BEAUTÉ POSITIVE**