

L'Observatoire du Digital par Wavy

Depuis plus de 2 ans, Wavy accompagne quotidiennement les professionnels de la coiffure et de la beauté, grâce à son application de gestion et de communication.

Fort de ses 3500 clients qui génèrent près de 1 million de tickets par mois, Wavy a désormais les clés pour analyser l'utilisation du digital dans le secteur de la coiffure et de la beauté.

L'Observatoire du digital, c'est quoi ?

Grâce aux données récoltées, Wavy s'engage à analyser, tous les 6 mois, le comportement des consommateurs face aux outils digitaux mis en place par les gérants de salon de coiffure et instituts de beauté. Cette analyse a pour but d'aiguiller et d'accompagner ces derniers.

Pour le premier Observatoire du Digital, Wavy s'intéresse aux données concernant la réservation en ligne. Les prochains Observatoires du Digital aborderont l'influence des sites internet et des campagnes SMS dans l'acquisition et la fidélisation des clients.

Pourquoi la réservation en ligne pour les salons de coiffure ?

La réservation en ligne répond aux besoins des deux parties, d'un côté les salons de coiffure ou instituts de beauté, et de l'autre leurs clients.

Le secteur de la coiffure, comme celui de la beauté, sont très concurrentiels. Il est alors important pour les salons d'être en mesure de fidéliser leur clientèle. Parmi les différents leviers permettant d'y arriver, l'expérience vécue par le client tout au long de son parcours est probablement le plus important. Ce parcours débute dès que le client recherche un salon. La prise de rendez-vous en fait donc partie intégrante, qu'elle se fasse en ligne ou non, à l'avance ou non.

Dans cette optique, la réservation en ligne améliore l'expérience client en amont de la visite. Les clients ont la possibilité de prendre rendez-vous où ils veulent, quand ils veulent, à tout moment de la journée et de la nuit, pour le jour et l'horaire souhaités. Ils sont totalement libres lors de la prise de rendez-vous.

De l'autre côté, le coiffeur est également gagnant. Historiquement, le principal point de contact pour la prise de rendez-vous est le téléphone. Ce dernier implique des coupures régulières lors des prestations, ce qui peut se révéler fatale pour l'expérience client. Grâce à la réservation en ligne, le téléphone sonne moins, le taux de décroché téléphonique diminue et le temps consacré aux clients augmente.

Toutefois, afin que la réservation en ligne soit un véritable atout pour le salon de coiffure ou l'institut de beauté, deux bonnes pratiques doivent impérativement être respectées :

1. Communiquer auprès de ses clients (par exemple, en informant les clients via une campagne SMS)
2. Activer la réservation en ligne sur tous les supports possibles (Site web, page Facebook, Google My Business, etc.).

Notre infographie en 2ème page de ce communiqué indique les résultats obtenus suite à l'analyse de nos données.

Contact presse :

Aurélie Pauker, Responsable de la Communication
06 49 29 65 09 – aurelie@wavy.co – Wavy.co



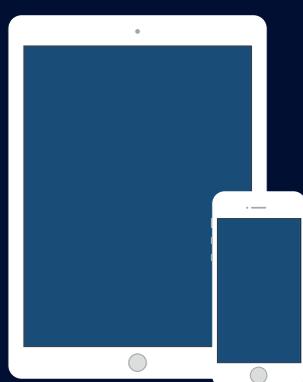
CHIFFRES CLÉS

sur la réservation en ligne

en salon de coiffure et institut de beauté

22 heures

Le temps gagné par an grâce à la réservation en ligne. Il représente le temps d'appel téléphonique économisé.

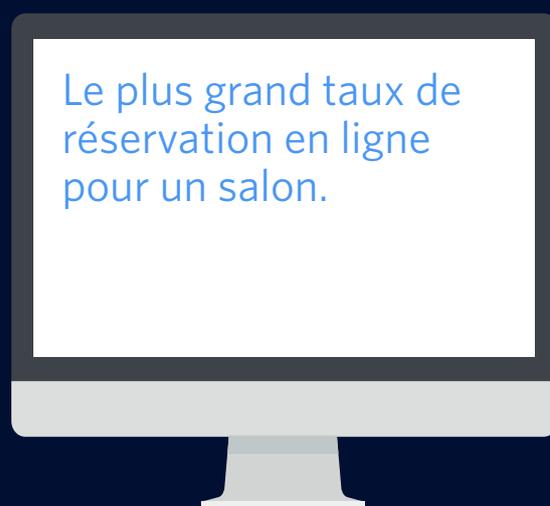


49%

Le taux de réservation en ligne dans les salons ayant la réservation en ligne Wavy

87%

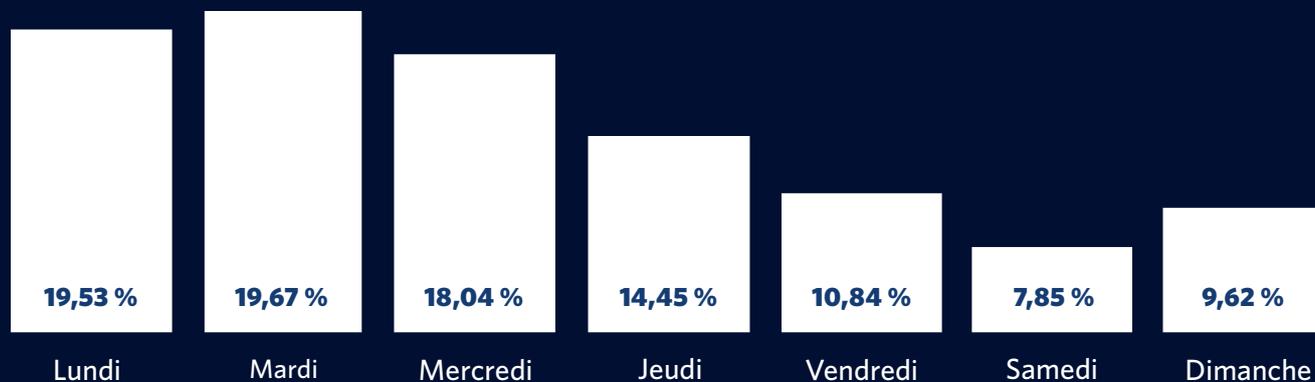
Le plus grand taux de réservation en ligne pour un salon.



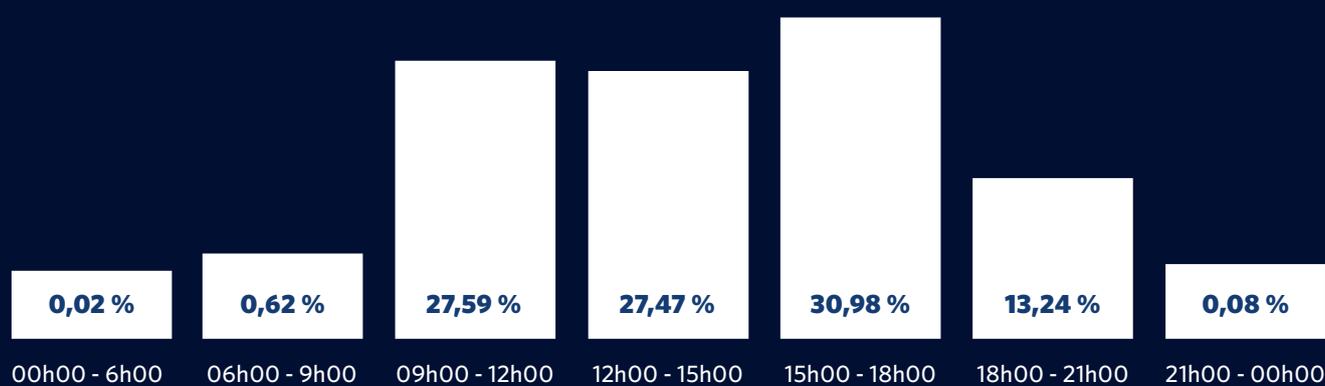
1/3

Un rendez-vous sur trois est pris en dehors des horaires d'ouverture du salon.

Répartition des réservations faites en ligne par jour de la semaine



Répartition des réservations faites en ligne par heure de la journée



wavy



Infographie réalisée grâce aux statistiques du logiciel de gestion Wavy. Toutes les données utilisées pour cette infographie **ont été totalement anonymisées** avant utilisation.