FAMILLE B

Check-lists et procédures d'exploitation

Guide complet du Manager de salon de coiffure — Partie VI, Les outils du manager

Une check-list transforme une routine en réflexe fiable. Elle protège des oublis les jours de forte affluence et permet à un remplaçant de tenir un poste sans connaître toutes les habitudes de la maison.

B-1 Protocole d'ouverture du salon

1. Désactiver l'alarme, allumer l'éclairage et la musique d'ambiance.
2. Vérifier la propreté générale (sols, miroirs, sanitaires, espace accueil).
3. Mettre en route le matériel (bacs, chauffe-eau, terminaux, caisse).
4. Contrôler le fonds de caisse et le noter.
5. Consulter l'agenda du jour et repérer les points de tension (créneaux chargés, prestations longues).
6. Vérifier le linge propre et le réassort des produits de prestation.
7. Point d'équipe de deux minutes : qui fait quoi, quels clients sensibles.

B-2 Protocole de fermeture du salon

8. Réaliser la clôture de caisse et vérifier l'écart éventuel.
9. Ranger et désinfecter les postes de travail et le matériel.
10. Lancer le linge, sortir les poubelles, nettoyer les bacs.
11. Vérifier la fermeture des fenêtres, l'arrêt du matériel et des lumières.
12. Préparer le lendemain (produits, agenda imprimé si besoin).
13. Activer l'alarme et fermer à clé.

B-3 Check-list d'hygiène et de sécurité (hebdomadaire)

Point de contrôle	Fréquence	Fait ✓
Désinfection des outils entre chaque client	Permanent	
Nettoyage approfondi des bacs et des sols	Quotidien	
Vérification de la trousse de premiers secours	Hebdomadaire	
Contrôle des dates de péremption des produits	Mensuel	
Vérification des extincteurs et issues	Selon échéance	
Test des consignes d'évacuation avec l'équipe	Annuel	

B-4 Procédure — Réclamation client

Toute réclamation suit les mêmes étapes, quel que soit l'interlocuteur :

14. Écouter sans interrompre et laisser le client exposer sa demande.
15. Reformuler pour montrer que le problème est compris.
16. Ne jamais contredire devant les autres clients : isoler l'échange.
17. Proposer une solution concrète (reprise, geste commercial encadré, rendez-vous).
18. Tracer la réclamation (date, client, motif, solution) pour repérer les récurrences.
19. Informer le manager si la situation dépasse le cadre habituel.

B-5 Procédure — Panne informatique ou de caisse

20. Basculer sur l'encaissement de secours (registre papier horodaté, montants et moyens de paiement).
21. Prévenir le manager et, si besoin, le prestataire technique.
22. Continuer à servir les clients : la prestation prime sur l'outil.
23. À la reprise, ressaisir les opérations et vérifier la cohérence de la caisse.

B-6 Procédure — Incident du quotidien (dégât des eaux, coupure, absence)

Un principe unique : sécuriser, informer, tracer, réorganiser. Sécuriser les personnes et le local ; informer la direction et, si nécessaire, l'assureur ; tracer l'incident par écrit ; réorganiser l'accueil des clients (report, réaffectation, information).

B-7 Check-list — Gestion des stocks

Action	Rythme
Relevé des produits sous seuil d'alerte	Hebdomadaire
Passation des commandes fournisseurs	Selon rythme défini
Contrôle des livraisons (quantités, dates, casse)	À réception
Rotation des produits (premier entré, premier sorti)	Permanent
Inventaire complet	Semestriel ou annuel

B-8 Procédure — Ouverture d'un compte fournisseur / commande

24. Vérifier le besoin réel à partir du relevé de stock, pas d'une impression.
25. Comparer au moins deux fournisseurs sur le produit concerné.
26. Regrouper les commandes pour limiter les frais de port.
27. Contrôler la facture à réception (prix convenu, remises, quantités).
28. Classer le bon de livraison et la facture pour la comptabilité.