FAMILLE D

Tableaux de bord et indicateurs

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

On ne pilote bien que ce que l'on mesure. Mais un indicateur n'a de valeur que s'il est suivi dans le temps et qu'il déclenche une action. Choisir peu d'indicateurs, les tenir régulièrement, et en tirer des décisions.

D-1 Tableau de bord mensuel du salon

Indicateur	Mois	Objectif	Écart
Chiffre d'affaires total			
Nombre de clients servis			
Fiche moyenne			
Part des ventes de produits			
Taux de fidélisation (reprise RDV)			
Nombre de nouveaux clients			
Note / avis moyens			

D-2 Les indicateurs clés expliqués

Indicateur	Comment le lire
Fiche moyenne	CA divisé par le nombre de clients. Mesure la valeur moyenne d'une visite. Se travaille par le conseil et la vente additionnelle.
Taux de fidélisation	Part des clients qui reprennent un rendez-vous. Premier signe de la santé du salon.
Part de ventes produits	CA produits sur CA total. Un levier de marge souvent sous-exploité.
Taux de remplissage	Heures vendues sur heures ouvrées. Révèle les créneaux à animer.
Taux de nouveaux clients	Effort de conquête. À croiser avec la fidélisation : conquérir sans fidéliser ne sert à rien.

D-3 Suivi individuel de performance (par collaborateur)

Collaborateur	CA du mois	Nb clients	Fiche moyenne	Ventes produits

Précaution managériale

Ces chiffres servent à accompagner, pas à humilier. On les partage en entretien individuel, jamais en affichage collectif comparatif. Un indicateur est un point de départ de conversation, pas un verdict.

D-4 Tableau de suivi de la caisse (quotidien)

Date	Fonds départ	Recettes espèces	CB	Autres	Fonds fin	Écart

D-5 Suivi des ventes de produits

Produit / gamme	Vendus (mois)	Stock restant	À recommander

D-6 Suivi des formations de l'équipe

Collaborateur	Formation	Date	Financement	Suite / mise en pratique

Ce tableau alimente directement l'entretien de parcours professionnel : il prouve que le collaborateur a bénéficié d'actions de formation.

D-7 Bilan annuel synthétique

Une page, sept lignes, relue chaque début d'année : chiffre d'affaires annuel et évolution, fiche moyenne annuel, nombre de clients actifs, taux de fidélisation, faits marquants de l'année, difficultés rencontrées, trois priorités pour l'année suivante.