

Onze endroits où un barbier perd un client

Chacune prend environ deux minutes à vérifier. Neuf des onze ne demandent que vous – cochez ce que vous avez déjà, et les trous deviennent votre liste.

LES BASES

Rapides à confirmer – vous les avez sans doute déjà

- ☐ **1. Vos heures Google sont bonnes, y compris votre jour de fermeture.** La plupart des salons ferment le dimanche ou le lundi, et une heure erronée envoie quelqu'un devant une porte barrée.
- ☐ **2. Vos prix sont visibles quelque part.** Coupe, barbe, enfants. Les gens vérifient avant d'entrer, pas après.
- ☐ **3. On peut savoir si vous prenez sans rendez-vous ou sur rendez-vous seulement.** C'est la question qu'on vous pose le plus souvent, et elle se répond une fois, en public.
- ☐ **4. Votre adresse et votre numéro sont pareils partout.** Google, Instagram, et tous les annuaires qui vous ont listé.

AU-DELÀ DES BASES

Tous les commerces ne les ont pas – chacun est gratuit à mettre en place vous-même

- ☐ **5. Votre boîte vocale dit que vous avez les mains prises.** « Je suis avec un client – écrivez-moi par texto à ce même numéro, ou réservez au [votre lien]. » Honnête, et ça transforme un appel manqué en rendez-vous. **5 MIN**
- ☐ **6. Votre fiche Google a un lien de réservation et la messagerie activée.** Gratuits tous les deux, désactivés par défaut, et c'est là que les gens regardent le jeudi à 20 h. **20 MIN**
- ☐ **7. Demandez le prochain rendez-vous à la chaise.** Pendant que vous l'époussetez : « même heure dans trois semaines ? » Le rendez-vous le moins cher que vous prendrez jamais, et ça ne coûte que l'habitude. **AUJOURD'HUI**
- ☐ **8. Votre bio Instagram a un lien de réservation, pas « DM pour réserver ».** Un appel à l'action clair, c'est ce qui transforme quelqu'un qui admire votre travail en quelqu'un dans votre chaise – chaque étape de plus en fait perdre quelques-uns. **10 MIN**
- ☐ **9. Vous répondez aux avis, y compris les mauvais.** Une réponse calme et précise est lue par tous ceux qui vous regardent ensuite. L'avis fâché n'est pas le problème – l'avis sans réponse, oui. **30 MIN**

SOLUTIONS MODERNES

Là où les gens sont rendus – du temps, une embauche, ou quelque chose à construire

- ☐ **10. Les clients réservent pendant que vous avez les mains prises.** Les heures où vous coupez sont les heures où les gens appellent – et ils réservent chez le premier qui répond. **BESOIN D'AIDE**
- ☐ **11. Une réservation qui montre les vraies heures de chaise, rappelle et demande l'avis.** Un rappel la veille transforme une chaise réservée en chaise occupée. Un court texto après la coupe, c'est comme ça que les avis Google arrivent vraiment – et les avis, c'est ce qui fait entrer le prochain inconnu. **BESOIN D'AIDE**

VOS TROIS OPTIONS, CÔTE À CÔTE

● = couvert ◐ = en partie vide = pas vraiment

	Quelqu'un de garde	Un service de réponse téléphonique	Une réceptionniste automatisée
Appels répondus	◐ Les heures que vous payez	● Oui	● Oui, jour et nuit
Textos et clavardage	◐ Quand les mains sont libres	Souvent les appels seulement	● Oui
Dans votre agenda	● Oui	Un message à la place	● Oui, sur-le-champ
Connaît vos prix	● Oui	Suit un script	● Votre meilleur employé, aucune erreur
Avis Google	◐ Demandé de vive voix	Non	● Après chaque visite réservée
Coût	Un salaire, heures tranquilles incluses	Par appel ou à la minute	Installation, puis forfait mensuel

Je construis la troisième sorte, et chez Répond Allo ça veut dire toute la liste de la page un – les onze, installés en moins de 56 heures. Les deux premières options restent de vraies options, et l'une d'elles vous conviendra peut-être mieux ; si c'est le cas, prenez-la.

AVANT DE DÉPENSER QUOI QUE CE SOIT

Peu importe la solution qui vous tente – comptez d'abord. Une semaine d'appels sans retour, multipliée par ce que ça vaut chez vous. Si le chiffre est petit, arrêtez-vous là : les correctifs gratuits ci-dessus suffisent. S'il est plus gros que prévu, vous savez maintenant ce que ça vaut de le régler – pour vous, pas pour celui qui vend.

Appels que personne n'a pu prendre la semaine dernière

Ce que vaut une coupe

×

 \$

× 4 semaines = par mois

Où compter : vos appels récents, votre boîte vocale et vos demandes de messages sur Instagram. Et un rappel : un régulier, c'est environ dix-sept coupes par année – bien plus que la seule coupe comptée ici.

Neuf des onze ne demandent que vous – et si vous ne faites que ceux-là, cette fiche a fait son travail. Si vous préférez n'en faire aucun, c'est à ça que je sers – mais la liste est à vous de toute façon.

Cyrus – Répond Allo

Je fais des sites web et des réceptionnistes téléphoniques pour les commerces de Montréal – passez cette fiche à qui en a besoin.

cyrus@repondallo.com

repondallo.com

Montréal