

UNE JOURNÉE TYPE DE CLAIRE ET SES RÉPONSES AU QUESTIONNAIRE DIT DE MARCEL PROUST

Une journée type de Claire

En arrivant le matin, j'ouvre le salon, les volets. Je commence par regarder si le linge (serviettes, peignoirs) a bien été lavé pendant la nuit. Dans notre métier, nous en utilisons beaucoup.

La journée de travail dépend essentiellement des rendez-vous pris par les clients au téléphone. Quelques clients se présentent sans avoir pris rendez-vous, pour une coupe immédiate mais ce n'est pas la majorité. Comme je suis seule, je peux ne pas être disponible et il peut m'être difficile de répondre à leur demande. Quand un client ou une cliente arrive (je fais coiffure mixte), il faut l'accueillir, le libérer de ses vêtements ; ensuite, nous discutons pour connaître ses attentes en matière capillaire : quelle coiffure, quelle coupe, quel service, couleur, mèches, permanente ? Le service le plus demandé est la coupe brushing. Le client a-t-il des problèmes particuliers au niveau des cheveux ou du cuir chevelu ? Nous avons affaire à des natures de cheveux différentes, cheveux secs, gras, chute de cheveux et nous devons nous adapter aux besoins de chaque personne.

Je dois pouvoir proposer les produits adaptés à chaque cas ; cela renvoie à la gestion des stocks des articles en vente dans le salon. Je demande aux clients de m'expliquer ce qu'ils souhaitent avoir comme coiffure finale et je suis amenée à répondre si cela est possible selon la nature des cheveux et leur implantation.

Dans l'ensemble, j'essaie de gérer mes rendez-vous de façon à limiter l'attente de mes clients. Je peux glisser une coupe homme dans le temps de pose d'une couleur ou bien dans le temps de séchage d'une mise en plis.

La relation avec les clients est très importante et pendant le temps de mon intervention, souvent un dialogue s'instaure ; c'est, bien entendu, selon le degré de connaissance l'occasion d'écouter les confidences, de demander des nouvelles de la famille, d'échanger sur l'actualité, sur la vie du village. C'est enrichissant étant donné la diversité de ma clientèle.

Bien sûr, la question de la propreté du salon est primordiale et j'ai une bonne part de mon temps dévolu au nettoyage, après chaque client et en fin de journée : l'entretien des locaux, sol, étagères, vitrine sans oublier le matériel professionnel, peignes, ciseaux, brosses, qu'il faut désinfecter.

Après ma prestation, je facture et j'encaisse le paiement du service par le client ; je tiens un journal de caisse pour la comptabilité de l'entreprise.

Les journées d'un coiffeur dans un village ne sont pas toujours bien remplies et, au fil du temps, la patience devient une vertu. Mais, à certaines périodes, comme à Noël, quand il y a affluence, il faut essayer de satisfaire le maximum de personnes. Et le besoin est d'attirer de nouveaux clients ; avant, le bouche à oreille fonctionnait plutôt bien. Aujourd'hui, on demande à un artisan d'être présent sur Internet et de promouvoir son entreprise sur les réseaux sociaux. Ce n'est pas évident de maîtriser les codes et les « ficelles » de cette grande machinerie pour y faire sa publicité.

Voici, quelque peu revisité, le questionnaire dit de Marcel PROUST auquel Claire a volontiers accepté de répondre :

Questionnaire de Marcel PROUST	
Le principal trait de caractère :	Je pense être une personne sérieuse dans mon travail comme dans ma vie personnelle ; j'aime prendre mon temps, m'appliquer. J'aime écouter les gens.
La qualité que je préfère chez un homme :	L'honnêteté et aussi la capacité d'adaptation.
La qualité que je préfère chez une femme :	La gentillesse et également la bonté.
Ce que j'apprécie le plus chez mes amis :	Leur fidélité, qu'ils soient toujours là après tant d'années ! C'est important de pouvoir compter les uns sur les autres dans les bons comme dans les mauvais moments.
Mon principal défaut :	Je suis un peu timide et cela m'empêche parfois aller vers les autres.
Mon occupation préférée :	En dehors de mon travail, j'ai trois occupations favorites : <ul style="list-style-type: none"> - Je passe beaucoup de temps en cuisine, j'aime tester de nouvelles recettes ; - Je m'intéresse aussi au jardinage, j'ai mon potager, ce qui me permet d'être souvent en plein air ; - Je m'occupe encore de mon chien et de mes deux chats qui demandent de l'attention : balades pour l'un, jeux et câlins pour les trois.
Mon rêve de bonheur :	Vivre sur une île paradisiaque avec toute ma famille, mes amis et passer une grande partie du temps dans et sous l'eau, en plongée.
Quel serait mon plus grand malheur ?	Je crois que, pour des parents, perdre un de ses enfants est le plus grand malheur qui puisse arriver.
Ce que je voudrais être :	Un chat car leur caractère d'indépendance leur permet de faire ce qui leur plaît.

Document réalisé par Robert Portal à partir des notes de Claire.