

Entre les soussignés :

La société :
Société à Responsabilisée Limitée,
Dont le siège social est situé à :
Pour son établissement situé à :
Au capital social de :
Immatriculée au RCS de sous le numéro
Et enregistrée à l'URSSAF sous le numéro
Représentée par sa Gérante,.....;

CI-APRES dénommée « la SOCIÉTÉ »

D'une part

Et

.....
De nationalité
Née le à
Demeurant :
N° Sécurité Sociale :

CI-APRES dénommé(e) "la SALARIÉE"

D'autre part

1) FONCTIONS – ATTRIBUTIONS

L'employeur, la, a pour activité l'exploitation d'un salon de coiffure faisant partie du réseau de franchises Thierry LOTHMANN, lequel a mis au point un véritable savoir-faire en ce domaine défini dans "des règles de travail et d'organisation" propres aux enseignes « VALENTIN » ou « LOTHMANN ».

Les relations de travail des parties sont régies d'une part par le présent contrat de travail, annexes et règles de conduite (dont une copie a été remise à), et d'autres parts, par les dispositions de la Convention Collective Nationale de la Coiffure du 10 Juillet 2006.

Aussi, la confirme à les conditions de son engagement, sous réserves des résultats de la visite médicale d'embauche.

....., qui accepte, déclare formellement n'être liée à aucun autre employeur et être libre de tout engagement notamment en matière de non concurrence.

Aussi déclare qu'elle ne souffre d'aucune allergie aux produits utilisés dans le salon de coiffure, que ce soit aux produits de travail que d'entretien.

..... est embauchée dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée à compter du pour occuper un emploi à temps plein, en qualité de, **Niveau ... Echelon**

Il est expressément convenu entre et la que ne peut pas refuser, sans s'exposer à des sanctions pouvant aller jusqu'au licenciement, d'exécuter une tâche ponctuelle n'entrant pas dans ses fonctions habituelles, même de niveau inférieur, mais avec maintien intégral du salaire, qui pourrait exceptionnellement lui être demandée en considération de l'intérêt ou des besoins de l'entreprise.

2) PERIODE D'ESSAI

Le présent contrat est subordonné à une période d'essai de deux mois conformément à l'article 7-3 de la Convention Collective Nationale de la Coiffure. Celle-ci pourra être prolongée d'un mois. En cas de rupture du contrat de travail pendant la période d'essai, l'auteur de la rupture, employeur ou salarié, doit observer un délai minimal de prévenance selon les articles L.1221-25 et L.1221-26 du Code du Travail

Toute suspension du contrat de travail pour cause de maladie, congé, accident de travail pendant la période d'essai prolongera d'autant la durée de celle-ci qui doit correspondre à un travail effectif, propre à permettre à chacune des parties de constater ou non l'adéquation aux fonctions attribuées.

Pendant sa période d'essai pourra être amenée à participer à des formations ou accompagnements en salon ou dans un autre salon et cela afin d'améliorer ses capacités en vue de son embauche.

A l'issue de la période d'essai, éventuellement renouvelée, le contrat se poursuivra pour une durée indéterminée.

3) LIEU DE TRAVAIL

..... exercera ses fonctions au sein du salon sis à :

Dans tous les cas, il est précisé qu'en regard aux fonctions exercées et à la structure de la société, le lieu de travail ne constitue pas un élément substantiel du contrat, et que pourra être mutée dans un rayon de kilomètres dans tout salon, filiale ou établissement de la en fonction des impératifs d'organisation de la société, dans toute société dont serait la Gérante, ou dans tout autre Salon sous l'enseigne Valentin ou Lothmann.

En pareil cas, la respectera un délai de prévenance vis à vis de d'une durée de un (1) mois

Néanmoins, dans le cas de déplacements ponctuels, en fonction de nécessités dans l'organisation, le délai de prévenance sera ramené à vingt quatre (24) heures.

Il est également précisé ici que pourra être amenée à effectuer des remplacements (dans la même zone géographique que celle mentionnée pour la mutation) dans tous salons, filiales et établissements de la ne dépassant pas 10 (dix) jours, et que dans ce cas, la devra respecter un délai de prévenance de 24 (vingt quatre) heures.

4) RÉMUNÉRATIONS

a) Salaire Fixe :

En contrepartie de ses fonctions, bénéficiera d'un salaire garanti minimum mensuel de € (.....) pour 151h67.

Ce salaire détermine l'objectif de chiffre d'affaire que doit réaliser soient euros.

Il est calculé comme suit :

$$\begin{aligned} \text{Objectif} &= \text{Salaire mensuel brut du mois considéré} \times 3,6 \\ \text{Dans le cas présent : } & \dots \times 3,6 = \dots \text{ € TTC} \end{aligned}$$

Soit un objectif de 125 à 175 clients par mois avec un objectif de fiche moyenne entre 32€ et 45 € TTC à la date de signature du contrat (la multiplication de la fiche moyenne par le nombre de client donnant l'objectif).

Les variables dépendent du travail avec et sans rendez vous, d'un salon en centre ville ou centre commercial, du savoir technique développé, de votre organisation de travail et enfin de votre communication avec la client (e).

b) Salaire variable :

De plus, à chaque fois que aura dépassé son objectif, elle touchera une prime de 20 % du dépassement calculé comme suit :

$$\text{CA TTC des Prestations Réalisé} - \text{objectif} = 20\% \text{ de prime sur le dépassement}$$

Toutes les heures supplémentaires éventuellement effectuées par **et validée par la direction**, viendront augmenter l'objectif dans les proportions suivantes : Coût des Heures Supplémentaires x 3,6 = Supplément d'objectif

c) Rémunération vente :

..... bénéficiera d'un pourcentage sur les ventes, même pour les clientes de passage, si le chiffre d'affaires revente mensuel TTC dépasse le ratio de 6% du CA prestation de service:

- De 5% du chiffres d'affaire vente mensuel TTC pour les produits dont le coefficient multiplicateur revente salon est inférieur ou égale à 1.80 pour s'adapter au marché et à la concurrence notamment du web (ex : Kérastase, GHD, électro-beauté, Olivia Garden, etc...), ainsi que pour les produits en promotion ou soldés ou déstockés ou vendus lors du Black Friday.

- De 10% du chiffres d'affaire vente mensuel TTC pour les produits dont le coefficient multiplicateur revente salon est égal ou supérieur à 2 (ex : Lothmann Paris, accessoires cheveux, etc...)

5) CLAUSE DE RESULTAT SUR L'OBJECTIF

..... est tenue de réaliser son objectif, soit un chiffre d'affaires TTC mensuel et personnel de €
(.....)

A cet égard, le chiffre d'affaires, que est tenue de réaliser, est susceptible d'évoluer en fonction des variations des coefficients de la coiffure ou en fonctions des augmentations de salaires qui seraient décidées par la Il est d'ors et déjà accepté par qu'en conséquence sa Recette d'Equilibre peut varier à la hausse, et qu'il ne sera pas nécessaire de procéder à la signature d'un avenant, mais que l'affichage de la nouvelle Recette d'Equilibre dans le salon de coiffure suffira.

Si n'atteint pas ce résultat sur une période de SIX (6) mois, il pourra lui être proposé un accompagnement et des formations adaptées. Si le cas échéant, la situation n'évolue pas, il pourra être procédé soit à un changement de poste, une mutation dans un autre salon ou à un licenciement.

Il est ici précisé que autorise expressément la à afficher au lieu de l'affiche légale ces objectifs et ses résultats de façons hebdomadaires, mensuelles, trimestrielles et annuelles, et ce afin de déterminer les résultats d'ensemble du salon, et d'effectuer des comparaisons entre collaborateurs.

6) HORAIRES DE TRAVAIL

La durée du travail est établie dans le cadre des horaires d'ouverture du salon et se répartit sur six jours, et devra se conformer aux horaires de travail de la société lesquels font l'objet d'un affichage dans chaque établissement. La répartition des heures de travail se fera mensuellement et en sera informée 10 jours avant le début de chaque mois.

Dans le cadre de l'organisation du travail dans le salon, la met tout en oeuvre afin d'éviter aux collaborateurs des dépassements d'horaires. Néanmoins, si pour des raisons exceptionnelles et conformément à la réglementation, des heures supplémentaires devaient être effectuées par les collaborateurs, ces heures supplémentaires feront l'objet d'une information préalable de l'employeur, et ne pourra pas refuser.

7) FORMATION

Dans le cadre législatif et des dispositions légales de la "formation des salariés" en vigueur, chacune des parties, employeur et employé, s'engage à définir conjointement les meilleures conditions de mise en oeuvre et de réalisation des formations et accompagnements, qu'ils émanent de l'une ou l'autre des parties.

La formation continue est indispensable à la bonne réalisation d'un métier de mode, utilisant des produits techniques en permanente évolution. Elle est aussi indispensable à tout collaborateur souhaitant gérer sa carrière de façon professionnelle.

Aussi, pourra être invitée à l'initiative de la à participer à des stages de formation, perfectionnement, organisés par la **SARL GTL FORMATION** diffusant les techniques et méthodes de travail préconisées par l'employeur.

La **SARL GTL FORMATION** est une filiale à 100% du groupe Lothmann organisant la formation et les accompagnements pour les coiffeurs débutants, les coiffeurs, les coiffeurs qualifiés et coiffeur hautement qualifiés, ainsi que les assistants managers, les managers débutants, les managers confirmés / animateurs débutants, les formateurs, les managers hautement qualifiés / animateurs débutants, les managers hautement qualifiés/ animateurs confirmés, permettant des fonctions de management en tant qu'associés, gérants, franchisés, gérants multi salons.

..... bénéficiera des connaissances, recherches, méthodes originales et techniques utilisées ou mises au point **par SARL GTL FORMATION**.

Ces formations et accompagnements seront décidés d'un commun accord, lors des entretiens individuels en début d'année et organisés lors des réunions de reporting RH au début de chaque semestre, cela afin de vous accompagner au mieux dans la validation de vos compétences et de faire évoluer au mieux votre parcours professionnel .

..... s'engage donc à participer régulièrement aux modules de perfectionnement organisés par SARL GTL FORMATION ou prodigués par elle.

Dans le cadre du perfectionnement de ses connaissances et de sa technique, pourra être appelée à se déplacer partout où le besoin sera et ne pourra pas refuser, dans la mesure où l'ensemble des frais afférents à ses déplacements sera à la charge de l'employeur (précision étant faite ici que le remboursement des frais de déplacement se fera sur la base du remboursement des tickets d'essence ou de trains etc... et ce, quel que soit le moyen de transport utilisé pour se rendre à la formation. Etant entendu également qu'en cas de transports partagés, seule la personne prenant son propre véhicule peut bénéficier d'un remboursement de ses frais de déplacement).

..... accepte comme condition essentielle et déterminante des présentes, de considérer que le savoir-faire qui pourra lui être dispensée à titre personnel et à son profit, dans le cadre d'une formation interne ou extérieure à la, constitue pour l'employeur un investissement qui pour être de nature particulière n'en est pas moins réel. A cet égard, après chaque session de formation, un suivi de l'évaluation des compétences et de l'accès à la connaissance de la Marque sera tenu informatiquement. sera informée de ce suivi, et pourra, à tout moment, le consulter sur l'extranet de la **SARL GTL FORMATION**.

8) OBLIGATIONS PROFESSIONNELLES

..... s'engage :

- à ne pas exercer dans un salon concurrent dans un périmètre de 20 (vingt) kilomètres pendant la durée des présentes.
- à observer les règles de conduite, et toutes les consignes et instructions particulières de travail qui seront données.

Il est par ailleurs précisé que si entretenait une quelconque relation d'affaires ou d'argent avec les clients, ce fait sera jugé comme étant une faute grave justifiant d'une part, un licenciement immédiat et sans indemnités, et d'autre part, suivant le cas, un recours en justice pour préjudice causé.

..... devra informer la sans délai de tout changement qui interviendrait dans les situations qu'elle a signalées lors de son engagement (adresse, situation de famille, etc...).

9) SECRET PROFESSIONNEL & DISCRÉTION

..... gardera à l'égard des personnes étrangères au salon le secret sur toute information qui aurait pu être portée à sa connaissance.

..... s'engage à respecter ces obligations, dont le non-respect pourra faire l'objet de poursuites en dommages-intérêts d'un montant de 765,00 € (Sept Cent Soixante Cinq euros) par infraction constatée, tant pendant qu'à l'issue du présent contrat.

• Tenue

La interdit sur le lieu de travail tous signes distinctifs d'appartenance et tous propos relatif à une religion ou à un parti politique.

..... s'engage à arriver coiffée et maquillée, 5 minutes avant l'ouverture.

..... veillera à son odeur corporelle : utilisation d'un spray pour le tabac et de stick pour la transpiration.

Votre tenue doit être correcte et adaptée à la pratique de la coiffure. En effet votre aspect vestimentaire, votre coiffure, l'hygiène et le maquillage sont des repères de votre savoir-faire. Ils constituent des critères d'évaluation de votre professionnalisme. Aussi, nous souhaitons mettre les cheveux et la coiffure en avant, il est donc important que vous ayez de beaux cheveux et que vous soyez bien coiffée. Le port de casquette, bonnet, foulard, chapeau etc.. et donc de part ce fait est interdit dans le salon.

De plus, il est strictement interdit de fumer, de mâcher du chewing gum et de consommer de l'alcool sur le lieu de travail.

• Matériel Digital

L'utilisation des IPAD et ordinateur du salon est exclusivement réservé à l'usage professionnel.

• Outils de travail

Même si la met à disposition à l'ensemble des SALARIES des outils, il n'en demeure pas moins « obligatoire » que le salarié se munisse de ses propres ciseaux, d'une part pour des mesures d'hygiène et d'entretien et d'autre part pour des mesures de qualité de travail.

La ne serait en aucun cas responsable des dégradations et de vol de ceux-ci.

- **Propreté:**

..... veillera de manière permanente à la propreté des locaux et au rangement des divers matériels que utilisera.

..... vérifiera l'état de propreté de sa zone de travail avant chaque départ : fauteuils, sièges, sols, tablettes, miroirs, revues, présentoirs, poubelles, peignoirs, linges, produits et outils.

- **Téléphone portable personnel**

La.....informeque l'utilisation du téléphone portable personnel n'est autorisé que lors des heures de pauses et en aucun cas dans le salon et/ou devant la clientèle.

- **Système de vidéosurveillance.**

Lainformeque l'établissement situé est placé sous vidéosurveillance afin d'assurer la sécurité de son personnel et de ses biens. Les images enregistrées dans ce dispositif ne sont pas utilisées à des fins de surveillance du personnel ni de contrôle des horaires.

Lainforme que l'ensemble des collaborateurs et des clients sont filmés par le dispositif.

Les images peuvent être visionnées, en cas d'incident, par le personnel habilité au sein de laà savoiret par les forces de l'ordre.

Les images seront conservées durant un mois.

En cas d'incident lié à la sécurité des personnes et des biens, les images de vidéosurveillance peuvent néanmoins être extraites du dispositif. Elles sont alors conservées sur un autre support le temps du règlement des procédures liées à cet incident et accessibles aux seules personnes habilitées dans ce cadre.

..... peut accéder aux données le concernant ou demander son effacement.dispose également d'un droit d'opposition et d'un droit à la limitation du traitement de ses données.

Pour exercer ses droits ou pour toute question sur le traitement des données dans ce dispositif,.....peut contacter la personne habilités au sein de laà savoir

Si estime, après avoir contacter la personne habilité, que ses droits Informatiques et Libertés ne sont pas respectés ou que le dispositif n'est pas conforme aux règles de protection des données, peut adresser une réclamation à la CNIL ou par voie postale.

10) LOYAUTÉ PROFESSIONNELLE

..... s'engage à ne pas procéder au démarchage de la clientèle fréquentant le salon, que ce soit en vue d'un changement d'employeur, d'une installation à son compte ou pour tout autre motif.

Cette obligation s'impose à tant pendant qu'à l'issue du présent contrat de travail.

Notamment, le simple fait de la part de d'aviser, pendant l'exécution de son contrat de travail, la clientèle de son changement d'entreprise ou de lui indiquer son installation à son propre compte constituera un manquement à cette obligation.

..... s'interdit également, durant toute la durée des présentes, à participer à la création d'un fonds de commerce concurrent à celui de la, directement ou indirectement, de prendre des participations dans toutes sociétés existantes ou à créer, dont l'objet social serait similaire à celui de la, et d'accepter des fonctions de direction ou de gérance dans tous types de sociétés existantes ou à créer.

..... s'engage également à ne pas procéder au démarchage des clients de ses anciens employeurs.

Tout manquement à cette obligation fera l'objet d'une mesure de licenciement immédiate, non exclusive, et pourra faire l'objet tant pendant qu'à l'issue du présent contrat de travail, de poursuites en dommages-intérêts.

11) NON CONCURRENCE

A l'issue du présent contrat travail et compte tenu de la notoriété de la, de la formation spécifique dispensée à, de la nature de ses fonctions, de sa connaissance de la clientèle, et quel que soit le motif et l'auteur de la rupture, s'engage à n'exécuter aucune activité concurrente touchant au domaine de la coiffure

(coiffeur, fonction de direction et Gérante de société de coiffure ainsi que toute prise de participation directe ou indirecte dans toute société existante ou à créer ayant la même activité que la) et à participer au débauchage, directement ou indirectement, des collaborateurs de la, pendant une durée de 12 (douze) mois dans un rayon de 15.000 (quinze mille) mètres autour du salon, à compter de la date effective de la rupture des relations contractuelles.

En contrepartie, la versera à, mensuellement, à compter de son départ effectif de l'entreprise et durant toute la durée de l'interdiction une prime de non concurrence égale à 6% (six pour cent) du dernier salaire minima conventionnel de

Néanmoins, la se réserve le droit de libérer de l'interdiction de concurrence. Il devra, dans ce cas, notifier sa décision de renonciation à l'application de la présente clause dans le délai de QUINZE (15) jours qui suivra la date de réception de la notification de la démission en cas de départ volontaire de ou lors de la notification de la rupture du contrat de travail à l'initiative de la

En cas de violation de la présente clause de non-concurrence, sera redevable d'une somme fixée forfaitairement à 12 (douze) mois de salaire, à titre d'indemnité forfaitaire et irréductible par application des articles 1152 et 1226 du Code Civil.

De plus, toute violation de l'interdiction de concurrence, en libérant la du versement la prime mensuelle de non-concurrence, rendra redevable envers la du remboursement de ce qu'elle aurait pu percevoir à ce titre, et cela indépendamment des sanctions et pénalités prévues ci-dessus.

La se réserve également le droit de poursuivre en dédommagement du préjudice commercial, financier et moral effectivement subi et de faire ordonner sous astreinte la cessation de l'activité concurrentielle, et se réserve le droit de faire jouer les dispositions de l'article L 1237-3 du Code du Travail contre toute entreprise qui embaucherait en méconnaissance de la présente clause.

Cette présente clause ne trouvera pas à s'appliquer durant la période d'essai de

12) COURTOISIE, RAPPORTS AVEC LA CLIENTÈLE

Dans tous ses rapports avec la clientèle, doit faire preuve de courtoisie, d'amabilité et de réserve.

13) DIPLÔMES

..... déclare être titulaire :

14) CONGES PAYES ET PRÉAVIS

Les dates de congés payés sont déterminées par la Direction conformément à la législation en vigueur compte tenu du respect d'un délai de prévenance (qui ne peut être inférieur à deux mois avant le 1er mai de chaque année). Les congés payés ne pourront être pris les veilles de fêtes et durant le mois de Décembre, et ne pourront pas débiter un Samedi.

Les congés payés doivent être pris par semaine entière. Aussi, si souhaite prendre un jour de congé dans la semaine, la peut lui demander de prendre une semaine entière.

En cas de licenciement (sauf faute grave), telle que l'énonce l'article 7-4-1 de la Convention Collective, la durée du préavis est de :

- une semaine pendant les six premiers mois de présence dans l'entreprise ;
- un mois après six mois de présence et jusqu'à deux ans ;
- deux mois à compter de deux ans de présence.

En cas de démission, telle que l'énonce l'article 7-4-1 de la Convention Collective, la durée du délai de congé est de :

- une semaine pendant les six premiers mois de présence ;
- un mois au-delà.

Au jour de son départ, doit restituer spontanément tout ce qui aurait pu lui être remis par le salon en vue de l'exécution de son travail.

15) RESPONSABILITÉ

Les dispositions du présent contrat constituent les obligations réciproques des deux parties, engageant en cas d'inexécution insuffisante la responsabilité contractuelle de leur auteur .

16) AUTRES DISPOSITIONS

Il est rappelé que la est visée par la Convention Collective Nationale de la Coiffure (n° 3159).

La et seront tenus par les dispositions conventionnelles qui s'imposeront à leurs rapports.

..... relèvera de la caisse de retraite complémentaire et de prévoyance de l'AG2R - I.R.P.C. - 170, boulevard de la Villette - 75 918 Paris Cedex 19.

De plus, conformément à la Convention Collective Nationale de la Coiffure, sera automatiquement affilié au Régime Complémentaire de Santé désignée par cette même Convention Collective, et 40% des primes seront à sa charge (directement prélevées sur la fiche de paie tous les mois), le solde restant à la charge de la, cette prise en charge est uniquement pour le régime de base. En cas de suspension du contrat de travail (hors la maladie et la maternité), les garanties et l'adhésion au Régime Complémentaire sont elles aussi suspendues jusqu'au retour de

Annexe 1: Précautions d'utilisation des produits techniques

Annexe 2: Principes & engagements

Annexe 3: Fiche de poste

Fait à,

Le

En double exemplaires, dont un pour chacune des parties

(Signature précédée de la mention manuscrite : « Lu et approuvé »)

Pour la SOCIÉTÉ

.....

La SALARIÉE

.....

Annexe 1 au Contrat de travail
Précautions d'utilisation des produits techniques
Avec

Afin d'éviter tous risques d'allergies cutanées, s'engage à faire effectuer une touche d'essai dite «de Sabouraud » plus de 48h avant chaque coloration à :

- Tous nouveaux clients,
- Toutes premières colorations demandées,
- Tous clients suivant un traitement médical,
- Tous clients ayant le cuir chevelu irrité ou abimé,
- Tous clients ayant déjà eus une réaction lors d'une précédente coloration,
- Tous clients ayant réalisés un défrisage, une permanente ou un lissage durable sous 15 jours,
- Tous clients ayant eus une réaction au henné noir (tatouage ou coloration).

Procédure de la touche d'essai dite «de Sabouraud »

- Prendre une petite quantité du colorant choisi par la cliente
- Nettoyer avec un coton et un antiseptique la zone choisie (pli du coude ou derrière l'oreille)
- Appliquer à cet endroit sur 1 cm carré un peu de colorant avec un coton-tige. Renouveler l'opération plusieurs fois pour une bonne imprégnation de la zone choisie.
- Protéger avec un pansement en indiquant à la cliente de ne pas laver cet endroit durant 48 heures.
- Après 48 heures, procéder à la vérification. Le résultat est positif si apparaissent des rougeurs, démangeaisons, eczéma, et/ou œdème .Dans ce cas là il est interdit d'appliquer la coloration. Le résultat est négatif s'il n'y a pas de réaction, dans ce cas là et seulement celui là l'application de la coloration est possible.

Attitude à tenir en cas de réaction :

- En cas de contact avec les yeux, les rincer immédiatement et abondamment. Si le client porte des lentilles de contact les retirer et rincer abondamment à l'eau.
- En cas de démangeaison, rincer immédiatement avec une solution neutralisante chlorurée. Cette solution est composée de 150gr de sel de mer, 50 ml d'eau oxygénée à 20 volumes et 1 litre d'eau tiède bouillie.
- En cas d'ingestion ne pas faire vomir. Donner au client un verre d'eau.

Procédure de pose de la coloration :

- Lire attentivement les instructions portées sur le mode d'emploi,
- Préparer le mélange et appliquer la couleur dans un endroit sec et bien aéré,
- Veillez à porter des gants mono-usage lors de la pose de la coloration,
- Respecter les temps de pause,
- Bien rincer les cheveux,

ATTENTION, il est interdit d'effectuer une coloration sur un client ayant moins de 16 ans révolus.

Annexe 2 au Contrat de Travail
Principes & Engagements
Avec

Les dispositions stipulées dans la présente annexe restent en vigueur jusqu'à notification par la Direction de la
d'une nouvelle annexe ou note de service.

1. Les Principes de travail :

Notre succès ne passe que par la totale satisfaction de notre clientèle, aussi, vous vous engagez:

- à lui donner le meilleur de vous mêmes, de notre savoir-faire et de notre technique;
- à écouter ses souhaits, ses désirs afin d'atteindre leur réalisation;
- à respecter sa personnalité;
- à lui procurer confort et bien être au sein du salon;
- à avoir une attitude toujours courtoise;
- à accepter ses refus, ses opinions avec le sourire ;
- à n'utiliser que le vouvoiement envers tous les clients;
- à rechercher une élégance du geste et du verbe;
- à accorder les mêmes privilèges pour tous les clients, et ce quel que soit le client;
- à ne jamais faire part de vos problèmes personnels;
- à faire évoluer vos connaissances;
- à vous montrer digne de confiance;
- à être honoré de la venue de la cliente et de l'accompagner lors de son départ.

Le client **a toujours raison**, aussi, ne jamais contredire de manière directe, mais vous mettrez le meilleur soin à écouter, contre proposer et expliquer.

2. Engagements :

• **Accueil:**

Chaque cliente doit être aimablement accueillie, puis reconduite et remerciée de sa visite.

A son arrivée, lui proposer aimablement de prendre son vestiaire et lors de son départ, lui restituer.

Ne jamais dire non ou refuser une prestation ou un rendez-vous sans l'avis préalable du responsable.

Toujours rester dans le salon, même en l'absence de clients (afin de rester visible et accessible), et ne jamais rester inactif dans le salon.

Il est interdit de recevoir, au sein du salon, des personnes étrangères à l'équipe ou qui ne sont pas clients.

• **Accueil téléphonique:**

Ne laisser jamais sonner plus de trois fois le téléphone.

Annoncer le salon, puis se présenter "sourire au téléphone".

Les appels personnels à partir du téléphone du salon sont interdits.

Les portables personnels doivent rester en silencieux pendant les heures de travail.

CONCLUSION :

Votre salon doit être en permanence dans un état de propreté irréprochable, il est le reflet de votre travail, de vos services, de notre image de marque. Il est donc indispensable que ces engagements soient respectées par chacun.

Espérant toute votre rigueur, d'avance merci.