Workflow 1 : Acquisition & Attraction des Clients

Objectif : Générer du trafic qualifié.

Étapes :

1. Création de contenus SEO-friendly (Blog : beauté, tendances, conseils)

2. Mise en place des campagnes Ads (Google, Meta, TikTok)

3. Automatisation des posts réseaux sociaux (via Buffer, Hootsuite…)

4. Landing pages spécifiques pour chaque campagne

5. Formulaire ou Chatbot d’accueil (lead magnet) avec récupération d’email/téléphone

6. Ajout au CRM ou outil d’emailing (Mailchimp, Brevo…)

7. Envoi automatique d’une newsletter de bienvenue

Workflow 2 : Conversion & Réservation

Objectif : Transformer un visiteur en client.

**Page d’accueil :**

* Nouveau client : Site web vitrine : renvoi vers le lien de téléchargement de l’application
* Se connecter ou créer un nouveau compte
* Détail des prestations réalisées / promotions

**Informations à demander aux nouveaux clients :** Nom / prénom / Adresse – ville / adresse mail / copie CIN / date de naissance /numéro de téléphone / Système validation de l’identité avec photo instantanée

Possibilité de créer le compte Via réseaux sociaux mais avec demande des informations ci-dessus.

**Sélection d’un service via app (Prestation/Pro/Créneau)**

1. Choix de la prestation
2. Choix de l’esthéticienne avec un classement (étoiles)
3. Confirmation de la disponibilité de l’esthéticienne (Il choisit une date et un créneau horaire disponible) – les créneaux proposés sont en fonction de la disponibilité de l’esthéticienne compte tenu des RDV qu’elle a ainsi que son emplacement avant réalisation de cette prestation.

🡺**Possibilité d’inverser les 3 étapes (Prestation/Pro/Créneau) ?**

1. Proposition de prestations complémentaires selon le créneau choisi (plage horaire de disponibilité compte tenu des autres RDV de la pro) et les compétences de la pro
2. Proposition des produits qui peuvent être livrés par la pro
3. Confirmation du prix
4. Choix du mode de paiement (Système de Walet et paiement par carte)
5. Demande de réservation par le client
6. L’esthéticienne reçoit une notification avec les détails de la demande.
7. Notification du client de la confirmation du RDV
8. Confirmation du paiement (Système de Walet et paiement par carte)
9. Message de rappel du RDV la veille
10. Confirmation finale et suivi :

* L’esthéticienne reçoit une confirmation de paiement et l’ajout à son agenda : Transmission des infos client au prestataire (via app pro)
* Le client reçoit un récapitulatif avec les détails de la réservation et la possibilité d’annuler (selon les conditions d’annulation) Notification + SMS.
* Message automatique au client : “Votre esthéticienne arrive dans 30 min”
* Ouverture possible d’un chat client-prestataire
* Suivi live de la prestation côté admin

1. Prestation et clôture

* L’esthéticienne effectue la prestation au domicile du client.
* À la fin de la prestation, le client peut noter et laisser un avis.
* Si l’esthéticienne vend un produit lors de la prestation, elle peut l’ajouter via l’application et le client peut payer directement via l’application.
* Génération et envoi automatique de la facture (PDF via email)

1. Fidélité et suivi

* Le client reçoit des points de fidélité en fonction du montant dépensé.
* Ajout de la transaction dans l’historique client
* L’administrateur peut analyser les performances des partenaires et gérer les éventuels litiges.

Option supplémentaire : Annulation possible avant un certain délai.

**Réservation tardive (de dernière minute) :**Toute réservation le jour même génère un surplus automatique (A décider)

Workflow 3 : Service Client & Réclamations

Objectif : Résolution rapide et proactive.

Étapes :

1. Formulaire de satisfaction automatique post-prestation
2. Évaluation du pro par le client (note + commentaire)
3. Déclenchement d’un ticket support si note < 3/5
4. Réponse automatisée de prise en charge sous 1h
5. Option de remboursement ou replanification via back-office

Workflow 4 : Fidélisation & Engagement

Objectif : Maximiser la récurrence.

Étapes :

1. Ajout de points de fidélité après chaque commande
2. Envoi automatique d’offres personnalisées (ex : -30% sur 5e soin)
3. Notification push mensuelle pour prestations régulières
4. Tracking des parrainages (gains pour parrain et filleul)
5. Affichage du solde de points et offres disponibles dans l’espace client (Walet)

Workflow 5 : Innovation & Amélioration Continue

Objectif : S’améliorer constamment.

Étapes :

1. Centralisation des feedbacks dans un dashboard (via Notion, Airtable…)
2. Analyse mensuelle des KPIs (satisfaction, taux de conversion, récurrence)
3. Brainstorming mensuel pour ajouter des prestations
4. Mise à jour des offres / contenus en fonction des tendances
5. Push notification : “Nouveauté disponible : soin au collagène !”

Workflow 6 : Sélection de la Pro

Objectif : Collecte des Informations Initiales (Inscription & Dossier Professionnel)

Lors de l’inscription sur la plateforme, l’esthéticienne doit fournir :

1. Informations personnelles et professionnelles (nom, prénom, contact, adresse, adresse mail, Téléphone, Copie CIN,)
2. Diplômes et certifications (CAP, BTS esthétique, maquillage, massage, extensions de cils, etc.)
3. Expérience professionnelle (nombre d’années, salons ou instituts précédents, clients à domicile)
4. Spécialisations et prestations proposées (épilation, soins visage, massages, manucure, etc.) – Cases à cocher
5. Statut légal et administratif (auto-entrepreneur, société, assurance professionnelle)
6. Photo de profil

Par la suite l’administration va la contacter