



Le Kit Bilan Client Pro

Ressources professionnelles pour
praticiennes en madérothérapie

Le Kit Bilan Client Pro

Ressources professionnelles pour praticiennes en madérothérapie

Un cadre clair et personnalisable pour accueillir, comprendre, orienter et
suivre chaque cliente avec justesse.

Nom du studio :

Logo :

Version : [Date de mise à jour]

Repère professionnel

Ce kit aide à structurer les échanges et le suivi. Il se personnalise selon
votre pratique, votre cadre d'exercice et vos conditions.

Sommaire

1. Introduction
2. La Méthode BILAN en 5 étapes
3. Trame d'entretien prête à utiliser
4. Fiche de prise de notes – attentes de la cliente
5. Présenter les prestations et les forfaits
6. FAQ et objections
7. Fiche de suivi des prospects et des rendez-vous
8. Tableau de suivi des conversions et du chiffre d'affaires
9. Checklist opérationnelle
10. Mentions et personnalisation

Introduction

Un outil pour professionnaliser chaque échange

Ce kit s'adresse aux praticiennes en madérothérapie qui souhaitent disposer d'un cadre simple, cohérent et directement utilisable pour leurs bilans clients, leurs recommandations et leur suivi commercial.

Utilisez-le comme support d'entretien, fiche imprimable, base de personnalisation ou trame de formation interne. Complétez les champs entre crochets avec vos informations, vos conditions et votre vocabulaire habituel.

Le bilan sert à comprendre les attentes de la cliente, à orienter avec justesse et à construire une relation de confiance. Il ne remplace ni une évaluation médicale ni un avis délivré par un professionnel de santé.

Posture professionnelle

Écoutez sans diagnostiquer. Restez dans votre champ de compétence. Si une situation nécessite un avis, une précaution particulière ou une prise en charge adaptée, invitez la cliente à consulter un professionnel de santé.

Avant de commencer

- ☐ Remplacer les champs entre crochets par les informations du studio.
- ☐ Adapter les formulations à votre personnalité et à votre cadre d'exercice.
- ☐ Vérifier que les conditions, précautions et mentions correspondent à votre pratique.

La Méthode BILAN en 5 étapes

Un fil conducteur pour chaque bilan

La méthode BILAN transforme l'entretien en un parcours lisible : accueillir avec attention, clarifier la demande, observer le contexte, adapter la recommandation et entretenir la confiance.

B – Bien accueillir

Repère	Contenu
Objectif	Créer un cadre chaleureux, professionnel et propice à l'échange.
Actions recommandées	Se présenter, présenter le déroulé du bilan, demander son poids et sa taille, vérifier le confort de la cliente et préciser la durée prévue : [Durée]. Généralement 45min.
Questions utiles	« Comment puis-je vous venir en aide grâce à la madérothérapie ? » « Est-ce que vous êtes confortablement installée ? »
Résultat attendu	La cliente sait à quoi s'attendre et se sent accueillie dans un cadre clair.

À retenir

La qualité de l'accueil donne le ton de toute la relation. Soyez disponible, précise et naturelle.

Mes notes / adaptation à mon studio : .

I – Identifier les attentes

Repère	Contenu
Objectif	Comprendre la demande, les priorités, les motivations et les critères de choix de la cliente.
Actions recommandées	Poser des questions ouvertes, laisser des silences, écouter les mots employés et distinguer le besoin exprimé de l'attente sous-jacente.
Questions utiles	« Qu'aimeriez-vous améliorer ou ressentir différemment ? »
Résultat attendu	Les objectifs et priorités de la cliente sont formulés avec ses propres mots.

À retenir

Une bonne recommandation commence par une écoute précise. **Ne présumez pas de ce que la cliente recherche.**

Mes notes / adaptation à mon studio :

L – Lire la situation

Repère	Contenu
Objectif	Observer les habitudes, le contexte, les disponibilités et les éventuels freins exprimés.
Actions recommandées	Explorer le rythme de vie, les expériences précédentes, les contraintes pratiques et les précautions à clarifier, sans poser de diagnostic médical.
Questions utiles	« Avez-vous déjà essayé une méthode ou un accompagnement ? »
Résultat attendu	Le contexte de la cliente est mieux compris et les limites de l'accompagnement sont identifiées.

À retenir

Observer n'est pas diagnostiquer. Décrivez ce qui est communiqué et orientez vers un professionnel de santé lorsque cela est nécessaire.

Mes notes / adaptation à mon studio :

A – Adapter la recommandation

Repère	Contenu
Objectif	Proposer une prestation ou un parcours cohérent avec les objectifs exprimés et le cadre de pratique.
Actions recommandées	Relier la recommandation aux priorités de la cliente, expliquer le déroulé, préciser la durée, la fréquence, le tarif et les conditions applicables.
Questions utiles	« Quel rythme serait réaliste pour vous ? » « Qu'est-ce qui serait important pour vous dans le choix d'une prestation ? »
Résultat attendu	La cliente comprend la proposition et peut la comparer à ses besoins et à ses contraintes.

À retenir

Recommandez ce qui est cohérent, pas ce qui est le plus large. Une proposition claire facilite une décision libre et éclairée.

Mes notes / adaptation à mon studio :

N – Nourrir la confiance

Repère	Contenu
Objectif	Reformuler, répondre aux questions et convenir sereinement de la prochaine étape.
Actions recommandées	Vérifier la compréhension, accueillir les hésitations, rappeler les limites de l'accompagnement et confirmer les éléments pratiques.
Questions utiles	« Comment vous sentez-vous aujourd'hui dans votre corps ? »
Résultat attendu	La cliente sait ce qui a été convenu, ce qu'elle peut décider maintenant et comment vous recontacter.

À retenir

La confiance se construit dans la clarté, l'écoute et le respect du rythme de la cliente.

Mes notes / adaptation à mon studio :

Trame d'entretien prête à utiliser

Un déroulé chronologique

1. **Accueillir.** « Bonjour, bienvenue chez [Nom du studio]. Nous allons prendre [Durée] pour comprendre votre demande et voir ce qui pourrait vous convenir. Ce bilan est totalement gratuit et sans obligation d'achat. »
2. **Mettre en confiance.** Présenter le déroulé, rappeler que la cliente peut poser ses questions et préciser que l'échange reste confidentiel dans le cadre applicable.
3. **Explorer la demande.** « Qu'est-ce qui vous amène aujourd'hui ? »
4. **Approfondir.** « Qu'aimeriez-vous améliorer ou ressentir différemment ? »
5. **Comprendre le contexte.** « Avez-vous déjà essayé une méthode ou un accompagnement ? »
6. **Identifier les critères de choix.** « Qu'est-ce qui serait important pour vous ? »
7. **Reformuler.** Résumer la demande, les priorités, les contraintes et les points à clarifier.
8. **Présenter la recommandation.** Expliquer le nom de la prestation, son objectif, sa durée, son déroulé, sa fréquence, son tarif et ses conditions.
9. **Vérifier l'adhésion.** (Contrat signé)
10. **Conclure.** Confirmer la prochaine étape, le moyen de réservation et les informations à transmettre.

Questions prêtes à l'emploi

- « Quel serait pour vous le principal bénéfice d'un accompagnement adapté ? »
- « Quel rythme pourriez-vous intégrer facilement à votre organisation ? »
- « Y a-t-il une question ou une réserve que vous souhaitez aborder ? »
- « Qu'attendez-vous de la relation avec votre praticienne ? »

Formulations de reformulation

« Si je résume, votre priorité est [objectif], avec une préférence pour [rythme ou modalité], tout en tenant compte de [contrainte]. Est-ce bien cela ? »

« Vous recherchez surtout un accompagnement clair et réaliste, sans engagement au-delà de ce qui vous convient aujourd'hui. »

Checklist de fin d'entretien

- ☐ La demande principale de la cliente est notée.
- ☐ Les priorités et contraintes communiquées sont reformulées.
- ☐ La prestation proposée est expliquée sans promesse absolue.
- ☐ Les précautions et limites pertinentes sont rappelées.
- ☐ Le tarif, la durée et les conditions sont précisés ou renvoyés vers [Lien de réservation].
- ☐ La prochaine étape est clairement convenue.

Fiche de prise de notes – attentes de la cliente

Fiche imprimable

Champ	Notes
Identité et date	Nom : Date :
Demande principale	
Objectifs	
Poids	
Taille	
Priorités	
Habitudes pertinentes	
Préférence de rythme	

Types de cellulites : -Aqueuse -Adipeuse -Fibreuse	
Prestation recommandée	
Consentement / validation	 Signature ou validation :

Présenter les prestations et les forfaits

Une trame simple et orientée bénéfices

Présentez chaque offre à partir de la situation exprimée par la cliente. Décrivez ce que la prestation comprend, comment elle se déroule et dans quel cadre elle peut s'intégrer. Évitez les formulations absolues et distinguez toujours l'objectif d'accompagnement de tout résultat garanti.

Élément	À compléter
Nom de la prestation	[Nom de la prestation]
Objectif	[Objectif de la prestation]
Durée	[Durée]
Déroulé	[Déroulé étape par étape]
Fréquence conseillée	[Fréquence conseillée]
Tarif	[Tarif]
Conditions	[Conditions de réservation, paiement et annulation]
Contre-indications ou précautions	[À préciser par la praticienne]
Appel à l'action	« Pour poursuivre, vous pouvez [Lien de réservation] ou me contacter via [Coordonnées]. »

Tableau comparatif des forfaits

Forfait	Contenu	Fréquence	Tarif	Avantage principal	Prochaine étape
[Séance découverte]	[Contenu]	[Fréquence]	[Tarif]	[Avantage principal]	[Prochaine étape]
[Accompagnement ciblé]	[Contenu]	[Fréquence]	[Tarif]	[Avantage principal]	[Prochaine étape]
[Parcours personnalisé]	[Contenu]	[Fréquence]	[Tarif]	[Avantage principal]	[Prochaine étape]

Conseils de présentation

- **Relier.** Commencez par rappeler la priorité exprimée par la cliente.
- **Concrétiser.** Décrivez les étapes, la durée et l'organisation pratique.
- **Nuancer.** Utilisez « peut contribuer à », « vise à » ou « s'inscrit dans » plutôt que de garantir un résultat.
- **Laisser choisir.** Présentez les options de manière équilibrée et laissez un temps de réflexion si nécessaire.
- **Conclure.** Proposez une action simple : réserver, recevoir les informations ou reprendre contact à [Date].

FAQ et objections

Réponses adaptables

Question ou objection	Réponse professionnelle possible
« Est-ce que la madérothérapie fait mal ? »	« Les sensations peuvent varier selon les personnes, la zone et la manière dont la séance est adaptée. Je vous invite à me signaler immédiatement toute gêne afin que nous puissions ajuster. »
« Combien de séances faut-il ? »	« Il n'existe pas de nombre universel. Nous pouvons partir de votre objectif, de vos disponibilités et de votre retour après la séance pour définir un rythme cohérent. »
« Quels résultats puis-je attendre ? »	« Les ressentis et évolutions peuvent différer d'une personne à l'autre. Je peux vous expliquer le cadre de l'accompagnement, une évolution dès la première séance, mais aussi en fonction de votre alimentation. »
« Est-ce adapté à ma situation ? »	« Je peux vous renseigner sur ma pratique et ses précautions. Si votre situation nécessite un avis spécifique, le plus prudent est d'en parler à un professionnel de santé avant toute séance. »
« Je dois réfléchir. »	« Bien sûr. Quelles informations vous seraient utiles pour réfléchir sereinement ? Je peux vous envoyer un récapitulatif et vous

	laisser revenir vers moi à [Date]. »
« C'est au-dessus de mon budget. »	« Je comprends. Regardons ensemble ce qui est prioritaire pour vous et les options prévues dans mon offre, sans vous engager au-delà de ce qui vous convient. »
« Je n'ai pas le temps. »	« Le rythme doit rester réaliste. Nous pouvons regarder les créneaux disponibles, la durée [Durée] et l'option la plus compatible avec votre organisation. »
« J'ai déjà essayé sans résultat. »	« Je comprends que cela puisse être décevant. Nous pouvons clarifier ce que vous aviez essayé, ce que vous attendez aujourd'hui et ce que mon accompagnement peut réellement proposer, sans promesse de résultat. »

La méthode en quatre temps

1. **Accueillir.** « Je comprends votre question » ou « Merci de me le préciser. »
2. **Reformuler.** Vérifier ce qui se trouve derrière l'objection : budget, temps, confiance, compréhension ou précaution.
3. **Répondre.** Donner une information claire, prudente et limitée à votre champ de compétence.
4. **Proposer une prochaine étape.** Envoyer un récapitulatif, prévoir un nouvel échange ou laisser la cliente décider librement.

Fiche de suivi des prospects et des rendez-vous

Un tableau pour garder le fil

Utilisez une ligne par contact et mettez à jour le statut après chaque échange. Adaptez les libellés à votre organisation et respectez les règles applicables à la conservation des données personnelles.

[illegible]

Tableau de suivi des conversions et du chiffre d'affaires

Vue mensuelle

Renseignez une ligne par mois pour observer les étapes du parcours, repérer les points de décrochage et choisir une action d'amélioration concrète.

[illegible]

.....					
.....					
.....					
.....					

Formules à compléter

Panier moyen = chiffre d'affaires encaissé ÷ clientes converties

Lecture mensuelle

- ☐ Quelle source apporte les meilleurs prospects ?
.....
- ☐ À quelle étape les contacts décrochent-ils ?
.....
- ☐ Quelle offre est la plus choisie ?
.....
- ☐ Quelle action vais-je améliorer le mois prochain ?
.....

Checklist opérationnelle

Avant le bilan

- ☐ Préparer l'espace, le matériel et les supports nécessaires.
- ☐ Vérifier l'heure, la durée prévue et les informations disponibles.
- ☐ Préparer la fiche de prise de notes et les options de prestations à présenter.
- ☐ Relire les précautions, conditions et limites applicables au studio.
- ☐ Prévoir un espace calme et suffisamment de temps pour écouter.

Pendant le bilan

- ☐ Accueillir la cliente et présenter le déroulé.
- ☐ Explorer la demande avec des questions ouvertes.
- ☐ Noter les objectifs, priorités, habitudes et contraintes communiqués.
- ☐ Reformuler avant de recommander.
- ☐ Présenter une option cohérente, avec durée, fréquence, tarif et conditions.
- ☐ Répondre aux questions sans diagnostiquer ni garantir de résultat.

Après le bilan

- ☐ Compléter la fiche et noter la prochaine étape convenue.
- ☐ Envoyer les informations promises : [Lien de réservation], [Tarif] ou [Conditions].
- ☐ Mettre à jour le statut du contact.
- ☐ Archiver les éléments selon votre organisation et les règles applicables.

En fin de mois

- ☐ Mettre à jour le tableau des prospects et des rendez-vous.
- ☐ Renseigner les indicateurs mensuels disponibles.
- ☐ Identifier l'étape la plus fluide et celle à améliorer.
- ☐ Choisir une action prioritaire pour le mois suivant.

Mentions et personnalisation

Informations du studio

Élément	À compléter
Nom de l'entreprise	
Coordonnées	
Politique d'annulation	
Mentions légales	
Date de mise à jour	
Lien de réservation	

Dernière vérification

- ☐ Les informations du studio sont exactes et à jour.
- ☐ Les tarifs, durées et conditions sont personnalisés.
- ☐ Les précautions sont formulées dans le respect du champ de compétence.
- ☐ Le document a été relu avant impression ou export PDF.

Note personnelle