

L'ÉCLAIREUR

N°405

l'hebdo des coiffeurs

LES MOTS QU'IL FAUT

Pour aborder ce sujet délicat, surtout chez la femme, la formulation compte ! Philippe Jumeau : « Lorsque la personne n'en parle pas du tout, je glisse des phrases telles que : « Avez-vous remarqué davantage de cheveux sur l'oreiller ? » Marianne Gray, elle, évoque la « matière » : « Même avec une belle coupe, si la matière ne répond pas... » ou « Vos cheveux ont besoin de se régénérer. Le tout est de présenter les choses de façon intelligente et légère, poursuit-elle. Dire : « Je pense qu'on peut vous aider » avec un large sourire, ça passe très bien ! » A chacun sa personnalité : « Je suis assez directe, note Sophie Poiraudau (salon « Murmures » à Nantes), et ça passe bien. Je demande : « N'avez-vous rien remarqué de particulier pendant le shampoing ? » ou « Perdez-vous vos cheveux un peu plus que d'habitude ? » « Je m'en tiens au langage professionnel, j'explique le cycle de vie du cheveu, explique pour sa part Bruno d'Alberto (salon « D'Alberto » à Strasbourg). Mais avant tout, si je vois que ce n'est pas un problème pour la personne, je ne vais pas plus loin ! » « J'ai la chance de travailler dans un salon où les clients sont demandeurs de conseil, et j'ai une certaine expérience, reprend Philippe. Je pense quand même que pour un junior, c'est moins facile d'aborder ces questions-là... »

Gray (salons « Marianne Gray » à Paris et à Bruxelles). Le coiffeur dispose d'armes pour enrayer le phénomène : les formules élaborées par les différentes maisons de produits (voir encadré). « Je distribue aux clientes concernées le fascicule explicatif de la marque, explique Sophie Poiraudau, responsable du salon « Murmures » à Nantes. Elles le lisent chez elles, ça mûrit, et souvent elles me demandent le produit à la visite suivante. » Pour Bruno d'Alberto (salon « D'Alberto » à Strasbourg), « les hommes sont en attente d'une vision précise, sur le moyen et long terme : ce qu'il faut faire, pendant combien de temps, pour quel prix. »

LE LASER AUSSI

Lorsque les produits ne suffisent pas, le coiffeur évoquera avec le(a) client(e) les autres possibilités : chevelure d'appoint, micro-greffes de cheveux... Le coiffeur peut se faire dépositaire de chevelures de remplacement, cela dit cette spécialité demande de s'y investir et de se former. Il peut aussi aiguiller le client vers un institut capillaire. Il existe également sur le marché un

Le peigne laser HairMax, qui a notamment pour objectif de lutter contre l'alopecie androgénétique

MARCHÉ

peigne laser qui ambitionne, entre autres, de lutter contre la chute des cheveux et de favoriser la repousse par l'utilisation d'un laser de faible puissance qui stimule le bulbe pileux. Deux marques se partagent le marché français. Le HairMax LaserComb, agréé par la FDA aux Etats-Unis, est disponible en direct sur le site Internet, dans les centres capillaires type Norgil, mais aussi dans certains salons de coiffure, pour l'instant surtout à Paris et région parisienne. En effet, Lexington, la société américaine qui fabrique et commercialise le peigne, est tout à fait ouverte à sa vente en salon. « Les utilisateurs sont à 60 % des hommes et 40 % des femmes. Sur le plan international, ils affichent un taux de satisfaction de 93,5 % », précise Stéphanie Glenat-Abri, directrice marketing Europe de Lexington. Pour leur part, les instituts capillaires Fairfax (5 centres en région parisienne et un à Toulouse) proposent la brosse laser HairBeam.

Et puis, il y a les cas où il faut savoir passer la main. « Nous ne sommes pas médecins »,



Intervention antichute de Kérastase

souligne Marianne Gray. Or, parfois, l'intervention d'un médecin s'impose, et le coiffeur a alors pour rôle d'alerter et de guider le client. Mais où se situe exactement la ligne jaune ? Pour Philippe Jumeau, « dès que la chute est le reflet d'un dysfonctionnement interne, je passe le relais au médecin. Mais pour le savoir, il faut dialoguer avec le client. » « Nous, coiffeurs, pouvons apporter tout ce qui relève de la vascularisation, du massage, poursuit Marianne Gray. J'utilise beaucoup le microscope : si je vois, au bout d'un mois de bon traitement, que le bulbe ne s'est pas gonflé, et ce, avec des prélèvements en plusieurs endroits, j'oriente le client vers