

FRIZOU MAG

Société Nationale de Services Animaliers



Le Magazine du Toilettéur à domicile - Mars 2005

Expérience côté client...

...le **toilettage** à domicile,
vu par une de nos
28 000 clientes !!



SOMMAIRE

Nouveautés Frizou (page 2)

La saison du toilettage
bat son plein...



La communication Frizou !

Via la Presse... (page 3)
& via Internet



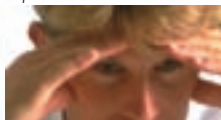
Agenda des Expos (page 3)

Côté client... (page 4)

Madame Roulier

Charges sociales ? (page 5)

Le statut de salarié reste, à ce jour,
le plus sécurisant...



Infos vétérinaires (page 6)

Problèmes d'hygiène et de peau
de nos animaux de compagnie.



En bref... (page 7)

Le métier en chiffres
La com... indispensable !
Tarifs.
Une toiletteuse récompensée !



Produits...

L'inventaire des nouveautés Frizou !

Le printemps arrive, la saison du toilettage bat son plein. C'est tant mieux... l'hiver a été rigoureux !

Pour conforter la fidélisation de nos clients et les remercier de leur confiance, FRIZOU se doit d'accompagner par un soutien publicitaire important les toiletteurs du réseau.

De multiples opérations commerciales ont eu lieu et sont prévues dans le cours de l'année.

Ces actions donnent toujours d'excellents résultats en termes de commandes.

Le Frizou Book

Un outil professionnel de développement commercial, indispensable pour assurer le suivi des clients, suivre l'évolution de leur chiffre d'affaires et faire des relances ciblées pour gagner un toilettage supplémentaire. Cette année, la prise en charge par Frizou des opérations "mailing d'automne" a généré une augmentation conséquente du nombre de prestations. Le mois de novembre a été très actif.

Globalement, les résultats de fin d'année ont dégagé plus de 15 % de hausse de chiffre d'affaires !

Des cadeaux appréciés !

Des milliers de jouets et 5 000 bandanas aux couleurs de Frizou ont été distribués à nos clients en cette fin d'année ; une initiative appréciée par tous, clients et toiletteurs. Un investissement qui fidélise indéniablement les clients.

Les cadeaux seront désormais offerts à tous les nouveaux clients des toiletteurs Frizou. Nous achetons des volumes importants de cadeaux et autres objets pour distribution dans les prochains mois.

Challenges

Matériels professionnels, produits, séjours à gagner, chèques cadeaux... sont en cours, d'autres se préparent.

Les cartes de vœux Frizou...

...l'utile à l'agréable !

Les clients ont été sensibles à cette attention et nous avons constaté de nombreuses prises de rendez-vous suite à cette action... opération qui sera renouvelée l'année prochaine.

Séminaires

Futur séminaire : **automne 2005.**

Objet du séminaire en cours de choix.

Des surprises vous attendent...

Ces séminaires sont pris en charge comme à l'habitude... venez nombreux !



Produits antiparasitaires

Ils sont à la disposition des clients Frizou. Le décret paru en février 2005 autorise la vente des antiparasitaires à tous les commerçants ayant une activité liée aux animaux. Désormais ces produits sont en vente chez Frizou. Le chiffre d'affaires supplémentaire occasionné ne manquera pas d'augmenter les rémunérations habituelles. Les stocks seront mis à disposition gratuitement, comme tous les autres produits de la gamme Frizou.

Press-book

Continuez à nous envoyer vos photos de coupe ou de toilettage. Notre agence de communication travaille activement à la sélection/réalisation de nos press-books.



Les ventes de parfums...

... cartonnent
en ce début d'année !

■ Parfum Vanille

Sa saveur douce et suave est très appréciée après la toilette.

Un "must" pour embellir l'éclat du chien pendant de longues heures.

■ Parfum Chèvrefeuille

Des senteurs florales particulièrement développées pour cette création.

Une simple vaporisation après la toilette met en valeur votre animal de compagnie.

■ Parfum Pomme Verte

Une note fruitée et délicate. Convient aux animaux à la peau sensible car ce produit ne contient pas d'alcool susceptible d'irriter l'épiderme.

Un classique très apprécié des clients.

■ Parfum Cologne

Pour les amateurs de sensualité.

Ce cocktail de couleurs épicées auquel s'ajoute une note sucrée et douce est un vrai régal après la toilette.

prix conseillé TTC 11 €

Rappel : notre gamme exclusive de cosmétiques est fournie gratuitement... et une commission est versée sur chaque vente !

Il faut en avoir à disposition pour nos clients. Alors, surveillons notre stock ! ■



Revue de Presse...

Frizou envoie régulièrement des dossiers de presse aux journalistes pour faire connaître ses nouveaux collaborateurs salariés...

A ce jour, plus de 100 articles rédactionnels parus aux couleurs des toiletteurs du réseau. (Madame Figaro, TéléPoche, Ouest France, DNA...).

Un article nominatif, c'est du prestige et parfois jusqu'à 50 nouveaux clients qui appellent.

Il faut donc s'y être préparé comme en témoigne Julie : "le jour où l'article est paru, j'avais heureusement anticipé les choses. J'ai eu plein d'appels. Il n'était pas question de les rater. J'avais donc

prévu des rendez-vous chez des clients que je connaissais bien, afin de pouvoir répondre au téléphone. J'ai eu 11 coups de fil en moins de 2 heures. Et j'ai des clients qui me contactent encore, suite à cet article... 3 mois après !"

Parfois un rédactionnel en entraîne un autre, voire même une émission radio comme en témoigne Maryline : "tout est arrivé en même temps. Le jour où l'article est sorti, j'ai eu un appel d'un journaliste de la radio locale. J'ai participé à une émission. Quelle expérience !" ■

et... www.frizou.com



Commandes de produits, relations clients, découverte du réseau, réservations clients... internet, c'est une présence facile, passive en apparence, et pourtant...

C'est une formidable vitrine et une publicité gratuite pour les toiletteurs du réseau. L'explosion d'Internet bénéficie à Frizou. Aujourd'hui, près de 15 % des nouveaux clients nous arrivent par le site.

Avec l'explosion de l'équipement des ménages français en micro-ordinateurs ces dernières années, Internet est devenu le premier outil de recherche d'un fournisseur. Même l'annuaire, c'est plus facile sur le Web ! Le plus important pour qu'un site soit visité, c'est son référencement dans les moteurs de recherche (Yahoo, Google, etc.). Vérifiez ! Frizou est toujours référencé en première page.

Le saviez-vous ? Dans les moteurs de recherche, 56,6 % des internautes abandonnent leur recherche au bout de la deuxième page de résultats. ■

Agenda des expos canines



Côté client... Mme Routier une de nos 28 000 clientes

23 & 24 avril **Avril 2005**

S.C. Régionale du Centre
CHÂTEAUROUX (36) - CACIB

Mme THEVENON - 324, av. de La Châtre
36000 CHÂTEAUROUX
Tél. 02 54 34 72 20 - Fax : 02 54 07 33 05 ■

30 avril & 1^{er} mai **Mai 2005**

F.C. Picardie AMIENS - CACIB

S.C. Nord Picardie - 126, rue V. Haüy
80000 AMIENS - Tél. 03 22 43 43 84 ■

5 mai

F.C. Pyrénées-Gascogne
TARBES (65) - CACIB

S.C. des Hautes-Pyrénées
38, rue Achille Jubinal - 65000 TARBES
Tél. 05 62 36 11 46 - Fax 05 62 36 02 66 ■

15 mai

S.C. Bretonne SAINT-BRIEUC - CACIB

Mme BOUILLON - 66, rue du Trégor - 29600
PLOURIN-LES-MORLAIX - Tél. 02 98 72 52 58 ■

21 & 22 mai

F.C. Aquitaine
PERIGUEUX (24) - CACIB

S.C. Dordogne - M. BRASSAT-LAPEYRIERE
10, rue Michel Hardy - 24000 PERIGUEUX -
Tél. 05 53 53 17 66 ■

28 & 29 mai

S.C. Ile-de-France
MANTES-LA-JOLIE - CACIB

Mme MARCINKOWSKI - 78/80 Quai A. Prévost
77500 CHELLES - Tél. 01 60 08 37 33 ■

11 & 12 juin **Juin 2005**

CHAMPIONNAT DE FRANCE - Société
Centrale Canine LYON (69) - CACIB

155, Av. Jean Jaurès - 93535 AUBERVILLIERS Cx
Tél. 01 49 37 54 00 - Fax 01 49 37 01 20 ■

19 juin

S.C. Franche-Comté
BESANCON (25) - CACIB

18, les Roches - 90150 EGUENIGUE
Tél. 03 84 29 81 40
danielschwartz@wanadoo.fr ■

**Le toilettage à domicile...
IDÉAL POUR LE CHIEN...
IDÉAL POUR SON MAÎTRE !**

- J'ai découvert le toilettage à domicile Frizou, il y a un peu plus de 3 ans grâce à un tract dans ma boîte aux lettres.

J'ai été séduite par l'idée et depuis, je ne changerais pas de formule ! C'est tellement pratique ! Je ne me déplace plus. Je ne suis pas inquiète à l'idée de laisser mon York tout seul dans un salon et surtout, lui non plus n'est pas stressé. Pour moi c'est très important. Avec ma toiletteuse, j'ai l'impression d'être une cliente privilégiée et pourtant, je suis une des quelque 28 000 clientes de Frizou réparties sur le territoire français !

Lorsque Astrid arrive, c'est un plaisir de voir Pocket lui faire la fête. Elle prend tout en charge. Elle le lave dans la salle de bain, l'installe sur sa table de toilettage et commence la coupe. Mon chien est très sage et ne bouge pas. Elle a su le mettre en confiance, elle sait s'y prendre !

En général, je la laisse faire son travail tranquillement. Je vaque à d'autres occupations en toute confiance. Depuis 3 ans, Astrid et moi nous sommes devenues plus intimes et elle me parle de son expérience professionnelle ; avant d'exercer à domicile au sein du réseau Frizou, elle exerçait en salon et selon Astrid, le contact client était plus anonyme.

Elle estime avoir beaucoup plus de reconnaissance de son métier et des animaux de compagnie depuis qu'elle exerce à domicile, et c'est une satisfaction personnelle non négligeable.

Elle m'a avoué que pour rien au monde elle ne reviendrait en arrière. Paradoxalement, elle se sent beaucoup plus libre et consacre son temps uniquement à ce qu'elle aime ; s'occuper des animaux. Elle a des collègues dans le département du même réseau et elles se remplacent l'une l'autre si besoin est, en cas de congés par exemple.

Elle se décharge sur Frizou pour tout ce qui relève de la gestion clientèle, de la prospection. Grâce aux mailings distribués, aux cadeaux clients réguliers, aux produits et accessoires dont elle dispose, la clientèle vient (presque) toute seule, j'ai d'ailleurs apprécié (...et Pocket aussi) le petit cadeau de fin d'année.

Quand on est satisfait, la bouche à oreille fonctionne à plein, j'en parle régulièrement avec mes amis. J'imagine que beaucoup de ses clients font de même. En tout cas, elle a un carnet de rendez-vous bien chargé ! ■





Les charges sociales : pour quoi faire ?

Malgré une période d'incertitudes, le statut de salarié reste le plus sécurisant aujourd'hui, en partie grâce au système de retraite par répartition (institué en 1948), à la sécurité sociale, organisme de solidarité entre les salariés, et bien sûr au droit à l'assurance chômage en cas de perte d'emploi.

L'Urssaf

Elle prélève les cotisations pour la retraite de base et l'assurance maladie (sécurité sociale).

L'assurance maladie vous donne droit aux remboursements des soins médicaux et à des indemnités journalières en cas de maladie ou de maternité.

Ce que vous touchez en cas de maladie : 50 % du salaire brut journalier (calculé sur la moyenne des rémunérations des 3 derniers mois).

Pour y avoir droit, vous devez avoir travaillé 200 heures (travail salarié) au cours des trois mois civils (ou 90 jours) précédant l'arrêt de travail.

En cas de congé maternité, vous touchez : 100 % du salaire net journalier de base, calculé sur la moyenne des salaires des 3 mois qui précèdent le congé prénatal.

Pour y avoir droit, il faut justifier de 10 mois d'immatriculation en tant que salarié à la date présumée de l'accouchement, et avoir travaillé 200 heures au cours des 3 mois précédant la date du début de la grossesse ou du début du repos prénatal.

La Caisse de prévoyance

Les cotisations de prévoyance sont financées à 90 % par l'employeur ; ce sont les garanties de maintien de votre salaire en cas de maladie, d'un capital décès ou invalidité, et la prise en charge des frais d'obsèques.

En cas de maladie, l'employeur maintient le salaire à hauteur de 90 % pendant 30 jours + 30 jours supplémentaires à 70 %.

La Retraite complémentaire

Elle permet d'améliorer largement la retraite de base de la sécurité sociale.

L'employeur cotise à hauteur de 60 % du salaire brut. La cotisation donne droit à des points de retraite supplémentaires.

Le produit de ces points par la valeur du point donne le montant de la pension de retraite future (la valeur du point évolue chaque année suivant le coût de la vie).

En conclusion, plus vous avez de points, meilleure sera votre retraite, d'où l'importance de la cotisation complémentaire de l'employeur !

L'Assedic

Financée à 50 % par l'employeur, elle vous assure un revenu en cas de perte d'emploi ; environ 75 % du salaire brut si celui-ci est inférieur à 1 000 €. ■

**Je suis intéressé(e) par le réseau FRIZOU et souhaiterais avoir plus de renseignements.
Merci de me contacter :**

Mme, Mlle, M. _____

Adresse _____

CP _____ Ville _____

Courriel _____

FRIZOU - 7, cours Sablon - 63000 Clermont-Ferrand
internet : www.frizou.com
Tél. 04 73 74 66 30 - courriel : contact@frizou.com



Fidèle intervenant de nos séminaires, le Docteur-Vétérinaire Emmanuel BENSIGNOR a attiré notre attention sur les problèmes d'hygiène et de peau de nos animaux de compagnie.

Auteur de plusieurs ouvrages sur le sujet et en particulier : "Connaître la peau du chien et ses maladies" - éd. MED COM (extraits ci-dessous)

– "Pour obtenir un beau pelage et une peau en bonne santé, des lavages réguliers sont indispensables. En effet, les poils, gainés par le sébum, attirent les poussières et les débris, se salissent en permanence et deviennent rapidement secs, ternes et cassants."

A quelle fréquence ?

– "Cela dépend d'un grand nombre de facteurs : activité du chien, environnement, type de poils... Contrairement aux idées reçues, il est possible de laver un chien une fois par semaine si son hygiène le nécessite".

Le Docteur Besignor préconise cette toilette régulière dont les bénéfices sont multiples :

- Amélioration des rapports homme & animal (moment privilégié et intime avec l'animal),
- Facilitation des contacts et de la manipulation,
- Elimination des poils morts,
- Amélioration de la qualité et de l'aspect du pelage,
- Détection précoce d'éventuels troubles dermatologiques,
- Mise en évidence des ectoparasites...

Quels que soient la morphologie et le mode de vie du chien, le brossage est utile dans tous les cas.

Quelques précautions à respecter :

Il faut impérativement recourir à des produits spécialement conçus pour l'espèce canine. Le Docteur Besignor recommande d'éviter l'utilisation de shampooings "bas de gamme" souvent agressifs. Attention à ne pas appliquer de produit trop près de la bouche, pour éviter une indigestion. Le rinçage doit être méticuleux et durer plusieurs minutes. L'utilisation de démêlants est souvent nécessaire dans les races à poils longs.



Quelques conseils de bons sens

■ Evitez d'ouvrir brusquement le robinet de la douche pour ne pas effrayer l'animal.



■ Parlez-lui doucement et pensez à régler correctement la température.



■ N'hésitez pas à mettre un tapis antidérapant en fond de baignoire pour éviter les "cascades".



■ Ne pas laisser un chien mouillé longtemps pour éviter l'apparition de mauvaises odeurs et parfois même une infection de la peau ; cause très fréquente de dermatoses chez le chien (le frictionner énergiquement, le maintenir au chaud l'hiver).



■ Ceci est particulièrement important dans les races de petits formats à poils longs, notamment s'il existe des troubles digestifs (diarrhée) ou urinaires (mictions répétées).

■ La beauté du pelage exige également de lutter efficacement contre les ectoparasites (puces, tiques...) qui s'attaquent trop souvent à nos compagnons.



L'utilisation de shampooings pour humains (même ceux pour bébés), sont trop agressifs pour la peau du chien (risque de démangeaisons, pellicules...).

Dr Emmanuel BENSIGNOR

- Certifié d'Etudes Supérieures de Dermatologie Vétérinaire
- Membre du Collège Européen de Dermatologie Vétérinaire
- Membre de l'Académie Américaine de Dermatologie Vétérinaire
 - Diplômé d'Allergologie et d'Immunologie Clinique

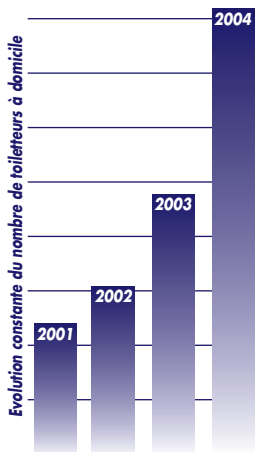


Zoom... le métier en chiffres

Le toilettage à domicile est en plein essor, à l'image des services à domicile en général, au point qu'ils font partie des priorités gouvernementales avec le projet de loi Borloo.

Les textes à l'étude semblent vouloir favoriser le développement des enseignes implantées au niveau national avec des engagements de qualité et des milliers de clients. Extrait du plan de développement des services à la personne, du projet Borloo : *"la construction d'enseignes de référence, autrement dit de marques, associées à un engagement de qualité de service, pour répondre aux attentes de nos concitoyens, est un projet à la fois très mobilisateur et très structurant pour le développement des services à la personne"*.

Les marques et les enseignes (comme Frizou) seront donc privilégiées, au détriment des entreprises individuelles. ■



Même si vous gardez le choix de vos tarifs, ne perdez pas de vue qu'ils doivent être évalués en fonction du temps de travail effectué...

Extrait du magazine "Vos Chiens" déc.03

– Les tarifs sont très variables : 25 € TTC de l'heure, mais on trouve aussi du 35 € ou du 12 € de l'heure ! "Mais à ce prix-là, on ne s'en sort pas" – affirme Michèle Jussetot "le bon toiletteur doit oser demander un prix correct pour une prestation de qualité. Le client vient d'abord chercher un résultat".

Des forfaits, des promotions, sont souvent proposés pour des toilettes simples ou pour les clients réguliers qui reviennent plusieurs fois par an, voire tous les mois. A l'inverse, des majorations sont pratiquées pour les cas particuliers : gros chiens, sujets particulièrement sales et emmêlés (30 à 50 % de plus).

En général le toiletteur ne refuse pas un chien dégoûtant, mais le temps passé à lui rendre "figure canine" augmentera logiquement le prix de la prestation.

Il refusera par contre un chien présentant visiblement une maladie cutanée.

Nous sommes à votre disposition pour vous aider à élaborer vos tarifs ! ■

INFORMATION



La communication... un "+" indispensable

Communiquer sur notre métier et notre savoir-faire, faire connaître notre enseigne, sont les bases de la réussite...

Aujourd'hui, il ne suffit plus d'être passif en attendant qu'un client pousse la porte ou téléphone pour prendre un rendez-vous. Il faut aller chercher le client et se faire connaître !

Après la réussite des sacs à pain Frizou chez les boulangers, et forts de cette réussite de proximité, nous élargissons la diffusion à l'ensemble des commerçants

de quartier. Les chevalets, supports de tracts, conçus tout spécialement à nos couleurs, placés bien en vue sur les comptoirs, donnent déjà des résultats prometteurs.



Soyons dynamiques, ...tous à nos téléphones ! ■

Félicitations
à...
Sylvie
Plus de
1 000 toilettes réalisés en 2004 par Sylvie !

Une semaine de Thalasso, offerte par FRIZOU, pour un repos bien mérité ■

**et toujours...
la gamme des produits Frizou
à disposition de nos toiletteurs...**

*parce que les chiens
de nos clients le méritent !*



*Lettre d'information éditée
par la société FRIZOU - Mars 2005
Rédaction : Daniel Dijols & Isabelle Gardon
Maquette et réalisation : BONGO 04 73 31 29 29*