

ANDORRADEV.

WHITEPAPER · AVRIL 2026

Réservations en Ligne pour Coiffeurs en Andorre

Comment cesser de dépendre de WhatsApp pour gérer les rendez-vous dans un secteur où les absences atteignent 10-20% et le coût de capter un nouveau client est 5 fois plus grand que d'en retenir un existant.

andorradev.com · info@andorradev.com

Un secteur atomisé, géré par WhatsApp

Andorre compte un estimé de **20 à 30 coiffures et barberies** réparties entre les sept paroisses, sans registre officiel du secteur ([Andorra Info](#)). De chaînes avec plusieurs locaux comme Shelby's Barbershop et Llongueras, à des salons indépendants primés comme Anna Barroca, l'offre couvre tout le spectre. Ce que partagent presque tous : le canal de réservation : **WhatsApp et appels téléphoniques**.

Le problème n'est pas seulement l'inefficacité. C'est ce que tu perds quand ton agenda dépend de messages croisés, oubliés ou annulés sans avertir. En Espagne, les données du secteur situent le pourcentage d'absences entre **10% et 20%** ([Quatre, reportage sur les réservations fantômes 2025](#)). Depuis janvier 2025, de nombreux centres espagnols ont commencé à facturer d'avance pour freiner les annulations de dernière minute. En Andorre, où les marges sont serrées et la clientèle limitée, chaque chaise vide pèse plus lourd.

Trois goulots qui freinent l'affaire

Dépendance du canal manuel. Quand un client écrit par WhatsApp à 22h00 demandant un rendez-vous pour demain, quelqu'un doit le lire, vérifier la disponibilité, répondre et confirmer. Si on ne répond pas vite, le client réserve ailleurs. Multiplié par 30-40 messages par jour, la gestion des rendez-vous consomme des heures que tu devrais dédicier à couper, colorer et conseiller.

Absences sans conséquences. Sans un système de dépôt ou confirmations automatiques, annuler un rendez-vous n'a pas de coût pour le client. Ces créneaux vides sont irrécupérables : une chaise vide à 11h00 un mardi ne se peut remplir à 11h15. Les données de l'industrie indiquent que **65% des revenus d'un salon vient de clients récurrents**, donc chaque absence d'un client habituel a un impact disproportionné.

Cross-selling et rétention sans outils. La vente de produit (shampooings, traitements, outils de styling) représente une source de revenus complémentaire que la plupart des salons andorrans exploite à peine. Sans un CRM qui enregistre quel service s'est fait, quel produit s'a recommandé et quand la prochaine visite doit arriver, le cross-selling dépend de la mémoire du coiffeur. Et la rétention dépend du fait que le client se souvienne d'appeler.

Numériser l'agenda sans compliquer le quotidien

Système de réservation en ligne avec confirmation automatique. Le client choisit jour, heure et professionnel depuis son téléphone, reçoit confirmation instantanée et un rappel 24h avant. Tu vois l'agenda actualisé en temps réel, sans messages croisés. Des plateformes comme [Bookniapp](#), [SimplyBook](#) ou [Zolmi](#) offrent des plans à partir de **7 jusqu'à 35 EUR/mois**, mais si tu as besoin de personnalisation (multi-local, gestion d'équipes, intégration avec ta web et réseaux), un développement sur mesure te donne le contrôle total sans dépendre de tiers.

Dépôts et politique d'annulation claire. Facturer un dépôt de 20-30% au moment de la réservation réduit les absences de façon drastique. Le système applique la politique automatiquement : si le client annule moins de 24h avant, le dépôt se retient. S'il annule à

temps, il se devuelva ou se convertit en crédit pour la visite suivante. Sans conversations inconfortables, sans exceptions manuelles.

CRM avec historique du client et campagnes automatiques. Chaque visite s'enregistre : service réalisé, produit vendu, notes du professionnel, préférences. Après 6 semaines sans visite, le système envoie un message personnalisé. À l'anniversaire, une réduction. Après un service de couleur, une recommandation de produit d'entretien. Le coût d'acquérir un client nouveau est **5 fois plus grand que d'en retenir un existant**, donc chaque action de fidélisation a un retour direct.

Visibilité en ligne au-delà d'Instagram. Des plateformes comme **Booksy** ou **Treatwell** ont une présence limitée en Andorre, ce qui signifie qu'il y a une opportunité réelle de se positionner avec **SEO local** (Google Business, recherches "coiffeur Andorre-la-Vieille") et un système d'avis propre. Qui occupe d'abord cet espace, capture le client avant qu'il demande par WhatsApp.

Prochaines étapes

Si tu gères un salon en Andorre et passes plus de temps à répondre à WhatsApp qu'à servir les clients, le problème n'est pas ton équipe, c'est ton système. Chez AndorraDev, nous développons des agendas numériques, des CRM et des webs de réservation pour coifferies et barberies du Principat, adaptés à la vraie taille de l'affaire et avec support dans les trois langues officielles. Si tu veux voir comment ça fonctionnerait dans ton salon, [dites-nous](#).

PARLONS DE VOTRE PROJET

andorradev.com/contact

info@andorradev.com