



Veescale



MAGIC HANDS

Étude de cas

Magic Hands

De la paperasse au parcours fluide : le virage digital d'une école de massage ambitieuse.



Contexte client

Magic Hands est une école de massage francophone fondée par Jordan Ly Pinto. Elle forme chaque année plusieurs centaines de personnes en France métropolitaine, dans les DOM-TOM (Réunion, Guadeloupe) et en Afrique du Nord. L'école s'adresse à un public en quête de reconversion ou d'indépendance financière, avec un accompagnement complet : techniques de massage, posture entrepreneuriale, marketing personnel, visibilité sur les réseaux sociaux.

Avec une forte communauté (+200k abonnés sur les réseaux) et une croissance rapide, leur fonctionnement historique — principalement artisanal — montrait ses limites. Le site web, peu moderne et peu clair, ne reflétait ni la qualité des formations, ni la valeur perçue de l'expérience Magic Hands. Quant à la gestion interne, elle reposait encore sur un empilement de Google Sheets, de liens de paiements manuels et de groupes WhatsApp.

Problèmes identifiés et objectifs

L'équipe Magic Hands faisait face à trois grandes limites :

1. Une expérience utilisateur confuse

- Les offres étaient mal segmentées : formations, packs, séminaires collectifs, CPF, financement personnel...
- Le parcours client était flou, avec beaucoup d'échanges manuels avant de finaliser une inscription.
- Le paiement était laborieux (lien personnalisé, absence d'échelonnement automatique, pas de relance en cas d'échec).
- Aucune automatisation ne notifiait le client en temps réel sur ses sessions, documents, ou échéances.

2. Une charge opérationnelle écrasante pour l'équipe

- Chaque inscription nécessitait des manipulations manuelles : paiements, fiches clients, relances, documents, etc.
- L'équipe perdait plusieurs heures par semaine à traiter des demandes répétitives.
- Aucune vision globale sur les sessions, leur taux de remplissage ou le suivi des élèves.

3. Une infrastructure obsolète et rigide

- Le site était difficile à maintenir et non adapté à leur croissance.
- Aucune intégration directe avec des outils de paiement, d'emailing ou de suivi.
- L'image de marque en ligne n'était pas alignée avec leur positionnement premium.

Solution proposée et mise en œuvre



Image d'une session de formation en groupe de l'école de formation de massage Magic Hands

Nous les avons accompagné avec une approche stratégique, en 4 phases clés :

Phase 1 : Audit et cadrage des besoins

- Analyse du parcours client existant et des points de friction.
- Cartographie des outils utilisés (paiement, e-mail, back-office, communication).
- Ateliers de co-construction avec les décideurs.

Phase 2 : Refonte visuelle et technique du site

- Nouvelle identité UX/UI, responsive, claire et orientée conversion.
- Structure SEO optimisée pour la visibilité organique.

Phase 3 : Automatisation et intégrations

- Billing : Paiement en ligne, plans d'échelonnement, relances automatiques, gestion des échecs de paiement, mises à jour CB.
- Mailing : **+250 emails transactionnels/semaine** (inscription, documents, mises à jour de session...).
- Interface d'administration personnalisée :
 - Gestion des sessions et des inscriptions.
 - Génération et envoi de documents contractuels.
 - Vérification d'identité en ligne.
 - Outil de suivi et de relance des clients.
 - Simulateurs de financements.

Phase 4 : Migration, tests et montée en charge

- Transfert du trafic SEO existant, redirections, protection des données.
- Tests d'usage, formation des équipes, documentation.
- Lancement sans interruption de service.



Résultats obtenus

+ 38,3 %

de chiffre d'affaires en un trimestre

+ 15 événements

pour automatiser chaque étape-clé

+ 5 heures

économisées par semaine
sur la gestion des documents

250 à 300 mails

transactionnels générés sans
action manuelle



Impact business et opérationnel :

- +38,3 % de chiffre d'affaires en un trimestre, grâce à :
 - Un parcours de conversion entièrement automatisé : inscription + paiement directement en ligne, sans appel ni relance manuelle.
 - Une interface claire qui lève les objections, réduit les frictions et convertit mieux.
- +5 heures économisées/semaine sur la gestion des documents contractuels.
- Réduction des erreurs humaines liées à l'affectation des inscrits et au suivi de leurs paiements/sessions.
- +15 types d'événements trackés → Envoi automatisé d'e-mails personnalisés à chaque étape clé (factures, mises à jour, échéances, sécurité...).
- 250 à 300 mails transactionnels/semaine générés sans intervention humaine.
- Vue 360° de chaque élève : de la première visite à la fin de son parcours de formation.



Impact humain et organisationnel :

- Les équipes ne relancent plus pour finaliser les inscriptions : le client s'inscrit, choisit sa session, paie, reçoit ses documents et notifications...
- Fin du chaos logistique (WhatsApp, documents éparpillés, paiements manuels).
- Gain de sérénité, de temps, et montée en gamme de l'expérience client comme de l'image perçue.

© 2025 Veescape. Tous droits réservés.

Ce document est la propriété exclusive de Veescape. Toute reproduction, diffusion ou utilisation, même partielle, sans autorisation écrite préalable est strictement interdite. Les informations, résultats et chiffres présentés sont fournis à titre illustratif et ne constituent en aucun cas une garantie de résultats futurs. Certaines données ont été ajustées ou anonymisées à des fins de confidentialité.

Contact : veescape.com