

Основы деловой культуры



Стороны профессионального поведения

вежливость

корректность

скромность

сдержанность

тактичность

точность

предупредительность

пунктуальность

Умение слушать

Мы должны быть исключительно внимательны к говорящему клиенту. Косметик, маникюрша без необходимости не должен оставлять клиента одного. Вежливость не позволяет критиковать действия клиента, направленные на самостоятельную коррекцию каких-либо проблем лица или тела.



*Умение держать себя в рамках
приличия*

*Остаться корректным - значит сохранить свое
достоинство.*



Речевой этикет

*Тактичность проявляется в
чувстве меры, понимании
границ в общении,
превышение которых может
поставить человека в
неловкое положение.*



Правила знакомства и представления

Сотрудник должен приветствовать клиента первым.

При приветствии и прощании, кроме слов "Здравствуйте" и "До свидания", желательно добавлять имя и отчество собеседника.

Представиться - значит назвать свое имя, фамилию, должность и предприятие, на котором работаете.



Скромность - в общении

*означает сдержанность в оценках,
уважение вкусов, привязанностей
других людей, умение не
подчеркивать свои достоинства,
заслуги, отсутствие тщеславия,
высокомерия.*



Для престижа салона



*очень важно соблюдение
пунктуальности. Все встречи,
проведение процедур, проводы
клиента, должны выполняться
вовремя.*

Конфликт



- это взаимодействие людей, имеющих несовместимые цели или способы достижения этих целей, это противоречие во взглядах .

Вместо этого, следует употреблять такие компромиссные выражения, как "Возможно, я ошибаюсь, давайте спокойно разберемся", "Давайте лучше поговорим о том, как вам помочь".

Внешний вид – ваша визитная карточка

По собранности, подтянутости, аккуратности работника клиенты судят о высоком уровне культуры обслуживания на данном предприятии. Повседневная прическа – аккуратная, лицо – открытое.

У работника всегда должны быть чистые руки, желательно избегать резких запахов парфюма.

Большую роль во внешнем облике играют манеры. Хорошие манеры производят благоприятное впечатление на клиента.





Успехи того или иного человека в его финансовых делах процентов на 15 зависят от его профессиональных знаний и процентов на 85 - от его умения общаться с людьми.

Дейл Карнеги