



Современные стандарты сервиса в косметологии.

Организация работы
врача – косметолога

#факт

**Косметологический бизнес
развивается и имеет четкий
тренд расширения и увеличения
количества игроков.**

СОВРЕМЕННЫЕ СТАНДАРТЫ СЕРВИСА

#конкуренция

- 1 Появление новых специалистов,
- 2 Однотипные предложения по услугам,
- 3 Демпинг цен на услуги,
- 4 Непрофессиональные участники рынка.

СОВРЕМЕННЫЕ СТАНДАРТЫ СЕРВИСА

#аксиома

**Оказание всех видов
профильных услуг
является частью
Современных Стандартов Сервиса
в косметологии.**

СОВРЕМЕННЫЕ СТАНДАРТЫ СЕРВИСА

BEAUTY TECHNOLOGY | (3412) 905-905

#конкурентное преимущество

**Высокий уровень сервиса способен
удерживать постоянных клиентов
и приводить новых.**

**Позволяет работать на достойном
уровне цен, с удовлетворительными
экономическими показателями.**

СОВРЕМЕННЫЕ СТАНДАРТЫ СЕРВИСА

#ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Клиентская ориентированность – стратегия удержания клиента, в которой поведение специалиста наглядно демонстрирует приоритет интересов Клиента. А так же оценка Клиента, которую он ставит предприятию за предоставленный сервис.

СОВРЕМЕННЫЕ СТАНДАРТЫ СЕРВИСА

#ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

**Отличный сервис - сервис,
который выгодно отличает ваше
предприятие от других и побуждает
стать постоянным клиентом.**

СОВРЕМЕННЫЕ СТАНДАРТЫ СЕРВИСА

#ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

**Маркетинг услуг – это совокупность
услуг и обслуживания.**

СОВРЕМЕННЫЕ СТАНДАРТЫ СЕРВИСА

#ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Услуги – деятельность специалистов, осуществляемая для клиентов за деньги.

Услуга отвечает на вопрос ЧТО?

Услуги перечислены в прескуранте.

Услуги можно продать.

СОВРЕМЕННЫЕ СТАНДАРТЫ СЕРВИСА

#ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Обслуживание клиентов – это поведение специалистов при непосредственном контакте с клиентом.

Обслуживание отвечает на вопрос КАК?

СОВРЕМЕННЫЕ СТАНДАРТЫ СЕРВИСА

#ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

**Отличное обслуживание –
возможность увеличить
удовольствие клиента от услуги,
побудить его на последующие
посещения вашего предприятия.**

СОВРЕМЕННЫЕ СТАНДАРТЫ СЕРВИСА

#цитата

«Реклама приводит Клиентов к нашим дверям, но плохое обслуживание заставляет их хлопнуть теми же дверями».

**Джон Шоул, специалист
и тренер в области сервиса.**

СОВРЕМЕННЫЕ СТАНДАРТЫ СЕРВИСА

#Потребительская психология

**Современный Клиент
считает, что вы должны
дать ему нечто большее,
чем просто оказать услугу.**

СОВРЕМЕННЫЕ СТАНДАРТЫ СЕРВИСА

#соц. опрос среди клиентов салонов красоты

Пунктуальность.

**Уважает ли персонал салона красоты
время Клиента. Во время ли начинает
оказывать услугу и во время ли ее
заканчивает.**

СОВРЕМЕННЫЕ СТАНДАРТЫ СЕРВИСА

#соц. опрос среди клиентов салонов красоты

**Благодарность за то, что
Клиент выбрал именно ваш салон.
В устной или материальной форме
(купон на скидку на
следующее посещение).**

СОВРЕМЕННЫЕ СТАНДАРТЫ СЕРВИСА

#соц. опрос среди клиентов салонов красоты

**Искренняя радость при
появлении Клиента, которую
видно на лицах сотрудников
и слышно в их речи.**

СОВРЕМЕННЫЕ СТАНДАРТЫ СЕРВИСА

#соц. опрос среди клиентов салонов красоты

**Выглядят ли сотрудники
ухожено, соответствует ли
их внешний вид должности.**

СОВРЕМЕННЫЕ СТАНДАРТЫ СЕРВИСА

#соц. опрос среди клиентов салонов красоты

**Пахнут ли сотрудники чистотой,
а не табаком, едой, духами,
потом или лекарствами.**

СОВРЕМЕННЫЕ СТАНДАРТЫ СЕРВИСА

#соц. опрос среди клиентов салонов красоты

Обращаются ли сотрудники
к Клиенту по имени.

СОВРЕМЕННЫЕ СТАНДАРТЫ СЕРВИСА

#соц. опрос среди клиентов салонов красоты

**Внимательно ли выслушивают,
не перебивают ли Клиента.**

СОВРЕМЕННЫЕ СТАНДАРТЫ СЕРВИСА

#соц. опрос среди клиентов салонов красоты

**Говорят ли о самом клиенте,
или о своих проблемах.**

СОВРЕМЕННЫЕ СТАНДАРТЫ СЕРВИСА

#соц. опрос среди клиентов салонов красоты

**Корректно ли устанавливают
тишину, если дети одних Клиентов
расшумелись, оберегая покой
других Клиентов.**

СОВРЕМЕННЫЕ СТАНДАРТЫ СЕРВИСА

#соц. опрос среди клиентов салонов красоты

**Не спорят ли с Клиентом при
возникновении противоречий,
и в любом случае,
соблюдают ли деловой этикет.**

СОВРЕМЕННЫЕ СТАНДАРТЫ СЕРВИСА

#соц. опрос среди клиентов салонов красоты

**Не оценивают ли работу других
коллег и не обсуждают ли внешний
вид других клиентов.**

СОВРЕМЕННЫЕ СТАНДАРТЫ СЕРВИСА

#соц. опрос среди клиентов салонов красоты

**При возникновении просьб и
пожеланий, в том числе неожиданных,
реагируют ли незамедлительно,
отдавая приоритет
интересам Клиента.**

СОВРЕМЕННЫЕ СТАНДАРТЫ СЕРВИСА

#соц. опрос среди клиентов салонов красоты

**Демонстрируют ли готовность
в решении задач Клиента и
реально решают ли их.**

СОВРЕМЕННЫЕ СТАНДАРТЫ СЕРВИСА

#соц. опрос среди клиентов салонов красоты

**Во время оказания услуги говорят
о Клиенте и его потребностях,
а не о себе.**

СОВРЕМЕННЫЕ СТАНДАРТЫ СЕРВИСА

#соц. опрос среди клиентов салонов красоты

**Доходчиво ли объясняют
эффекты от предлагаемых услуг.**

СОВРЕМЕННЫЕ СТАНДАРТЫ СЕРВИСА

#соц. опрос среди клиентов салонов красоты

**Консультируют и продают ли
средства для домашнего ухода
без давления.**

СОВРЕМЕННЫЕ СТАНДАРТЫ СЕРВИСА

#соц. опрос среди клиентов салонов красоты

**Предлагают ли услуги, максимально
учитывающие потребности клиента,
и не навязывают ли то, что
специалист умеет делать
или выгодно продать.**

СОВРЕМЕННЫЕ СТАНДАРТЫ СЕРВИСА

Спасибо за внимание!



BEAUTY TECHNOLOGY | (3412) 905-905

Beauty
TECHNOLOGY