



# 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