



# 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  
профессиональных 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 также 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 хлопать 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  
ухоженно, 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, берегая 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

---

BEAUTY TECHNOLOGY | (3412) 905-905

# #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



anna lotan

PRO



mesaltera  
by Dr. Mikhaylova

apriline®

HYALUFORM



SKINASIL®  
СКИНАСИЛ

ALEXANDRIA  
PROFESSIONAL

Teana  
laboratories

Шугаринг  
просто

RefectoCil® Depilflax<sub>100</sub>

Starpil

PROFHENNA  
MADE IN RUSSIA

Beauty  
Style  
COSMETICS



ESMA

Beauty  
TECHNOLOGY