

# Изумление клиентов

**Изумляйте каждого  
клиента, каждый раз!**

# Бесплатный день общения и консультаций.

# Что дает день общения?

- ✓ Вы располагаете к себе клиента
- ✓ Отвечаете на его вопросы
- ✓ Проводите мини экскурсию по рабочему кабинету
- ✓ Расскажите о ваших услугах
- ✓ Покажите портфолио ваших работ
- ✓ Угощаете вкусняшками и чаем
  
- ✓ И даете заполнить анкету. Для чего???

**Как вы думаете, люди  
приходят в такие дни?**

**Культура изумительного  
клиентского обслуживания,  
начинается с изумления  
РАБОТНИКОВ!**

# Волшебные моменты делают изумление возможным!

- Принцип № 1 Волшебный момент
- Принцип № 2 Правдивый момент
- Принцип № 3 Мучительный момент
- Принцип № 4 Заурядный момент
- Принцип № 5 Внутренние и внешние клиенты

# Способы установления контакта с клиентами.



# Правила общения

1. Правило 40 секунд
2. Будьте внимательны к словам клиента
3. Уточняйте те моменты, в которых вы можете неправильно понять друг друга
4. Сделайте ваш диалог живым
5. Делайте комплименты
6. Используйте технику маленького разговора

# Ошибки при установлении контакта

1. Вторжение в личное пространство.
2. Холодный тон или наоборот, заискивание в голосе.
3. Слишком много внимания.
4. Говорить больше чем клиент.

# Типы клиентов

## 1. Деспот

Правила работы:

- Выслушайте клиента
- Не спорьте с клиентом
- Используйте аргументы

## 2. Незнайка

Правила работы:

- Сузить выбор
- Определить проблему
- Презентовать процедуру

# Типы клиентов

## 3. Знайка

Правила работы:

- Подыграть знайке
- Восторгаться им

## 4. Болтун

Правила работы:

- Поддерживайте разговор
- Отвечать шуткой на шутку
- Не дать разговору «растекаться»

# Типы клиентов

## а. Молчун

Правила работы:

- Будьте доброжелательны
- Подробно охарактеризуйте процедуры

## б. Ворчун

Правила работы:

- Выслушайте ворчуна
- Встаньте на его сторону

# Типы клиентов

## 7. Консерватор

Правила работы:

- Покажите выгоду данной процедуры
- Покажите фото ваших работ

## в. Аналитик

Правила работы:

- Любит много информации
- Анализирует фото до и после
- Не давите на аналитика
- Покажите выгоду вашей услуги

# Типы клиентов

## в. Целеустремленный

Правила работы:

- Дайте клиенту самому выбрать

## г. Эмоциональный

Правила работы:

- Предоставьте выбор таким клиентам
- Будьте эмоциональны в описание услуги

# Золотое правило!

Разговаривайте с клиентом на его языке, «отзеркаливая» жесты, мимику, интонации голоса.



ОРГАНИЗАТОР: ДАРЬЯ АРТЁМЕНКО [VK.COM/DASHA\\_ARTEMENKO](https://vk.com/dasha_artemenko)



## АВТОРСКИЙ ТРЕНИНГ МАРИНЫ ЛЮТИКОВОЙ



### “ГЛАЗ - АЛМАЗ”



- ПРОВЕРКА ВАШЕГО ГЛАЗОМЕРА
- БОЛЕЕ 35 ТЕСТОВ И УПРАЖНЕНИЙ
- ИНТЕРАКТИВЫ С ЗАЛОМ
- ГЛАЗ И ЕГО ВОЗМОЖНОСТИ
- ТРЕНИРОВКА ГЛАЗОМЕРА И РУКИ



**СОВЕРШЕНСТВУЙТЕ  
СВОИ НАВЫКИ!**



**РАЗВИВАЙТЕСЬ И РЕЗУЛЬТАТ  
НЕ ЗАСТАВИТ СЕБЯ ЖДАТЬ!**

**24 ОКТЯБРЯ**

**г. ОМСК**

РЕГИСТРАЦИЯ

+7 (904) 584 -33-66

АСТРОЛОГИ

ОНЛАЙН МАРАФОН

# GLOBAL BEAUTY

С 15 ПО 28 ОКТЯБРЯ

14 ДНЕЙ

14 ЛУЧШИХ ЭКСПЕРТОВ

МЕЖДУНАРОДНЫЙ СЕРТИФИКАТ

@global\_marafon  
#global\_marafon  
#global\_beauty

МАССАЖИСТЫ

СТИЛИСТЫ

СЕКСОЛОГИ

ТРЕНЕРА

БРОВИСТЫ

МАРКЕТОЛОГИ

ВИЗАЖИСТЫ

SMM

БРЕНДЫ

Глобальный Онлайн  
МАРАФОН  
Проходит в Инстаграм  
[@global\\_marafon](https://www.instagram.com/global_marafon)



С уважением Марина Лютикова.

Автор уникальных тренингов и курсов.  
В индустрии красоты с 2005 года

Знаю о клиентах Всё!  
Научу Вас, изумлять навсегда!