



Анна Ключко

№1 По наращиванию ресниц



КНИГА ПО ПРОДУКТУ СТУДИИ
АННЫ КЛЮЧКО



История компании

Компания была создана в 2013 году лучшими друзьями с детства, что говорит о крепости нашего бизнеса и уважении друг к другу, что является основным кредо нашей компании.

Открытие первых студий имело такие ажиотаж и успех, что клиенты были готовы ждать в очереди по два месяца, лишь бы записаться. Сейчас у нас 20 студий по России в городах Москва, Санкт-Петербург, Краснодар, Тула и Нижний Новгород и семь аккаунтов в инстаграме общей численностью 400 000 подписчиков. За семь лет мы стали первой и единственной профессиональной студией наращивания ресниц в России с изумительным сервисом и слаженной большой командой. Мы развиваемся с невероятной скоростью: с января 2020 года мы планируем открыть в два раза больше студий, а также предоставить 15 франшиз. У нас около 400 000 клиентов, включая известных всем нам знаменитостей. В месяц мы обслуживаем 15 000 клиентов.

Главными приоритетами нашего бренда является безопасность и исключительное качество предоставляемых услуг: у нас работает целый департамент контроля качества, каждый мастер и каждая студия в частности проходят несколько этапов обучения и проверок. Мы выиграли более 130 кубков на специализированных международных чемпионатах.



*Услуги компании.
Поехали:*

В нашей компании есть основные услуги и есть дополнительные.

Наши салоны ориентированы на основную услугу наращивание ресниц. 99% наших клиентов приходят к нам именно на наращивание ресниц, и уже впоследствии покупают дополнительные услуги и продукты.

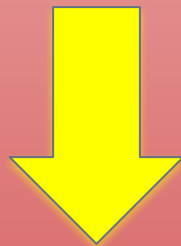
Это обусловлено тем, что замысел компании направлен на то чтобы осуществлять максимально комфортный, профессиональный уход и наращивание именно ресниц.

И именно поэтому наша компания лидер на рынке именно в этом направлении-наращивание ресниц! Из-за больших просьб клиентов мы открыли несколько мастеров по маникюру и косметологии, наши клиенты настолько доверяют нам что хотят делать другие процедур красоты в наших салонах!

Ниже мы подробно рассмотрим каждую услугу в отдельности.



1. Основные услуги.
К основным услугам относятся услуги наращивания ресниц. Ниже представлен перечень основных объемов наращивания в порядке возрастания:



Неполный объем.

Описание: Максимально естественное дополнение натуральных ресничек наращенными, которое немного увеличивает их густоту и объем.

Техника: Реснички наращиваются строго через одну (1 родная, 1 наращённая)

Кому подходит: Подходит клиентам, у которых густые родные ресницы, и тем, кому от наращивания хочется максимально натурального эффекта. Неполный объем – это 50% полного объема.



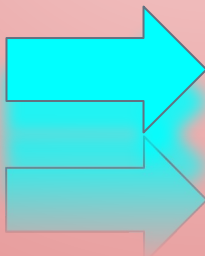
Выгода клиента (презентация от первого лица):

- Вы получаете ресницы с максимальным выражением взгляда.
- Вы экономите время, так как неполный объем выполняется всего за ...
- Экономите время с утра на уход за ресницами, ваш взгляд будет более выразительным
- Вы получаете более выразительный взгляд и ухоженные ресницы без дополнительного ухода
- Вы можете быть уверены в качестве услуг и в сервисе компании, так как мы предоставляем гарантию качества
- Если у вас в течение 5 дней выпали наращенные ресницы, то вы сможете бесплатно сделать коррекцию по гарантийному случаю
- Если вдруг вы задержались, понимаем, пробки, начальник на работе задержал, всегда можно за час придать образ!

Как же без выгод?

Смотри сюда...

Смотри сюда...



Полный объем.

Описание: Это классика наращивания.

Техника: Наращивание ресничек по 1 наращенной к 1 натуральной, при этом мастер не пропускает ни одной родной ресницы, сравнимо с эффектом покрашенных хорошей тушью ресниц.

Кому подходит: Такое наращивание рекомендуется для тех, кто впервые решил попробовать данную процедуру.

Посмотрите на этот шедевр:



Важно объяснить клиенту, что полный объем означает, что искусственных ресниц будет столько же, сколько и своих родных (т.к. по 1 ресничке на каждую свою). У многих натуральные ресницы тонкие и склеиваются во время окрашивания тушью, наращивание же помогает придать выразительности каждой ресничке, именно поэтому полный объем может выглядеть визуально даже чуть ярче чем обычная тушь для ресниц. Также, можно сделать полный объем ресничками изгиба D или L, для того чтобы придать дополнительной выразительности взгляду, но все параметры можно будет обсудить с мастером перед

Выгода клиента (презентация от первого лица):

- Вы можете быть уверены, что полный объем придаст Вам максимальную естественность.
- Вы экономите время и, так как процедура выполняется всего минут.
- Вы экономите время утром на уход за ресницами, ваш взгляд будет более выразительным.
- Вы можете быть уверены выразительном взгляде и ухоженными ресницами без дополнительного ухода.
- Вы можете быть уверены в качестве услуг и в сервисе компании, так как мы предоставляем гарантию качества.
- Вы можете быть уверены в качестве и при этом у вас будет действовать гарантия 10 дней.

Полуторный объем.

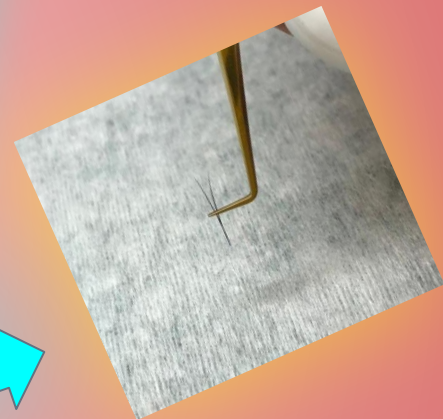
Описание: смешанное наращивание

Техника: На одну часть ресничек мастер наращивает по одной новой, а на другую часть, где нужен акцент – по две.

Кому подходит: При таком виде наращивания можно визуально подкорректировать форму глаз, распределив объем равномерно либо с акцентом на уголки глаз.

Выгода клиента (презентация от первого лица):

- Вы можете быть уверены что полуторный объем придаст Вам яркость при этом будет более естественно.
- Вы можете быть уверены что получите более выразительный и яркий взгляд и ухоженные ресницы без дополнительного ухода.
- Вы экономите время утром на уход за ресницами, ваш взгляд будет более выразительным.
- Вы можете быть уверены в качестве и при этом у вас будет действовать гарантия 10 дней.



Двойной объем.

Описание: Посредством такой процедуры объем ресниц увеличивается вдвое

Техника: к 1 родной ресничке добавляется по 2 новых. Материалы для такого наращивания подбираются очень тонкие, поэтому эффект выглядит натурально и естественно.

Выгода клиента (презентация от первого лица):

- Вы можете быть уверены что двойной объем придаст Вам яркости, смотреться будет очень красиво
- Двойной объем вы можете сочетать с разными моделированими
- Вы можете быть уверены что Двойной объем можно миксовать между естественным взглядом и ярким при помощи кайли лук и перфект лайн. (презентация услуги)
- Вы экономите время и получаете двойной объем ваших ресниц всего за ... достаточно ускорить мастера (презентация услуги)
- Вы экономите время с утра на уход за ресницами, ваш взгляд будет более выразительным.

Вы можете быть уверены в качестве и при этом у вас будет действовать гарантия 10 дней.



Техника: При таком наращивании к 1 родной ресничке мастер добавляет по 3 нарощенные.

Тройной и голливудский объем выглядят довольно ярко, поэтому не подойдут тем клиентам, которые хотят натуральности. Однако в случае, когда родные ресницы очень редкие – такой объем также может выглядеть очень натурально.

Тройной объем.



Выгода клиента (презентация от первого лица):

- Вы можете быть уверены что тройной объем придаст Вам классную выразительность и яркость, и можно сочетать с разными моделированиями.
- Перфект лайн и тройной объем придаст Вам максимальную яркость (презентация перфект лайн)
- Вы сможете экономить время и сделать тройной объем всего за ... достаточно ускорить мастера (презентация услуги)
- Вы можете быть уверены в экономии времени утром на уход за ресницами, ваш взгляд будет более выразительным.
- Вы можете быть уверены в качестве и при этом у вас будет действовать гарантия 10 дней.



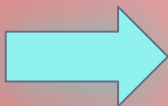
Голливудский объем (максимальный).



Техника: это когда на 1 родную ставится от 4 до 6 очень тонких и мягких нарощенных ресниц.



Выгода клиента (презентация от первого лица):



- Голливудский объём придаст Вам максимальную яркость.
- Вы максимально будете привлекать внимание от выразительности и яркости Ваших ресниц.
- Вы можете экономить время и сделать Голливудский объём всего за ...
- Вы экономите время утром на уход за ресницами, ваш взгляд будет более выразительным.
- Вы можете быть уверены в качестве и при этом у вас будет действовать гарантия 10 дней.

!!!

Тройной и голливудский объем выглядят довольно ярко, поэтому не подойдут тем клиентам, которые хотят натуральности. Однако в случае, когда родные ресницы очень редкие – такой объем также может выглядеть очень натурально.

Уголки.

Идеальный вариант для густых от природы ресниц, которым нужно лишь добавить большей длины и выразительности. Нарращивание осуществляется путем добавления искусственных ресничек во внешние уголки глаз. Реснички во внешних уголках глаз наращиваются на каждую свою, но ближе к середине века мастер начинает пропускать родные ресницы и ставит искусственные ресницы через 1-2 своих для того, чтоб переход от наращённых ресниц к родным был плавный и незаметный. Это тоже своего рода, вариант неполного объема, уголки по объему работы составляют примерно 50% полного объема. Уголки можно сделать всеми объемами – Двойным, тройным или голливудским.

Выгода клиента (презентация от первого лица):

1. Вы можете быть уверены в качестве и получите ресницы с максимальным выражением лисьего эффекта.
2. Вы можете быть уверены в экономии времени, так как процедура выполняется всего Минут.
3. Вы можете быть уверены в экономии времени утром на уход за ресницами, ваш взгляд будет более выразительным.
4. Вы можете быть уверены выразительном взгляде и ухоженными ресницами без дополнительного ухода.
5. Вы можете быть уверены в качестве услуг и в сервисе компании, так как мы предоставляем гарантию качества.
6. Вы можете быть уверены в качестве и при этом у вас будет действовать гарантия 5 дней.



Коррекция ресниц

Процедура корректировки предыдущей работы, во время которой, мастер на родные ресницы, с которых осыпались искусственные, доставляет реснички соответствующего работе объема, а так же, перенаращивает реснички, которые сильно отрасли, т.е. приводит работу к ее первоначальному виду. Коррекций рекомендуется делать 2, максимум – 3, после этого необходимо полное перенаращивание.

На коррекцию ресниц гарантия на ресницы не распространяется!


Для записи клиента на коррекцию должны соблюдаться следующие условия:

1. Реснички, которые клиент хочет откорректировать, должны быть сделаны в одной из наших студий
2. От даты последнего наращивания должно пройти не более 3 недель
3. У клиента должно оставаться 50% и более ресниц от первоначального объема
4. Клиент соблюдал рекомендации по уходу



В прайсе Компании существует услуга Мини коррекции. Мини коррекция – процедура, аналогична по содержанию и исполнению с процедурой обычной коррекции.

Мини коррекция делается в случае, если клиент делал реснички примерно неделю назад, либо же чуть больше, но ресницы в очень хорошем состоянии и мастеру остается подкорректировать совсем не много. Если клиент сам звони и хочет записаться на услугу Мини коррекции – администратор должен всегда уточнить как давно было наращивание и объяснить, что Мини коррекция возможна только в том случае, если прошло 1-1,5 недели и сохранилось более 70% ресниц, но более точно (мини коррекция или коррекция) может сказать только мастер при осмотре ресничек.



Ниже представлена схема, по которой, общаясь с клиентом, можно выяснить на какую процедуру его записать чтоб максимально избежать ошибок.



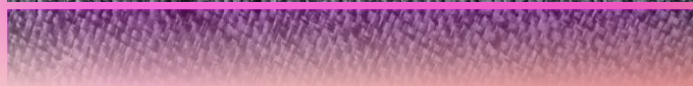
ЗАПОМНИ



На все возражения по поводу того, что 4-6 ресничек (или даже 2,3 в случае двойного и тройного объема) на 1 родную – это очень тяжело и небезопасно, необходимо отвечать, что мастер обязательно подберет толщину этих ресничек исходя из состояния родных ресниц, так же, для объемных наращиваний используются реснички намного тоньше и легче чем для полного и полуполного, поэтому суммарный вес на 1 родную ресничку будет примерно одинаковым в случае сравнения полного объема и Голливудского.



Ламинирование ресниц - лечебная процедура, в ходе которой реснички подкручиваются, прокрашиваются краской и утолщаются за счет наполнения кератином и витаминами. Ламинирование подходит тем клиентам, которые не любят наращивать реснички т.к. они им мешают, любят тереть глаза или хотят красить их тушью, а так же тем, кто хочет чтоб реснички выглядели максимально натурально или клиентам с аллергией на наращивание ресниц.



Ботокс ресниц - комплексная косметическая процедура, которая одновременно восстанавливает реснички и улучшает их внешний вид. Делается как дополнение к процедуре ламинирования для усиления восстанавливающего эффекта или к процедуре Биозавивки ресниц для восстановления ресниц во время процедуры.

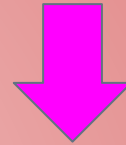
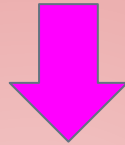
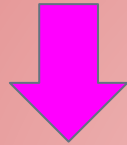
ВАЖНО

Выявление потребности клиента к процедуре наращивания.



Выше представлена схема, ориентируясь на которую, можно понять на какие процедуры записать клиента в случае, если сам клиент не может определиться. Если при записи и в ходе разговора с клиентом администратор даже со схемой не может определить точно на какой объем записывать клиента, то нужно сделать запись на наибольший объем из обсуждаемых вариантов. Например, клиент не знает сам что хочет – хочет, чтоб было ярко, но и натурально, но и чтоб «было много», густота ресниц средняя (реальный случай из разговора). В таком случае, нужно записать клиента на максимальный объем – на Голливуд, и сказать, что объем можно будет обсудить на месте с мастером после того, как мастер посмотрит густоту ресничек.

ЗАПОМНИ



В случае, когда администратор сомневается в правильности подбора процедуры для клиента, необходимо записать клиента на больший объем!

Пусть, в ходе обсуждения с мастером на самой процедуре он изменится в меньшую сторону, и мастер освободится раньше, чем на процедуре клиенту не хватит времени на желаемый эффект и он уйдет расстроенным!



Дополнительные процедуры от “Анны Ключко”

ПОЕХАЛИ...



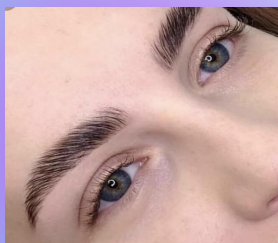
Коррекция бровей -

это удаление лишних волосков с помощью пинцета без изменения формы (выполняется пинцетом или воском).



Ламинирование бровей -

фиксация волосков составом, в который входит окрашивание бровей (не входит коррекция).



Тридинг бровей нитью - проводится дополнительно к процедуре коррекции бровей пинцетом. Тридинг - это удаление мелких волосков нитью, результат коррекции получается чище.



Долговременная укладка бровей

- это домашний уход за бровями, эффект которого держится не несколько часов, до первого дождя или физической нагрузки, а несколько недель (не входит коррекция и окрашивание бровей).



Моделирование бровей

- Придание бровям правильной, чёткой формы при помощи пинцета.



Для того, чтоб мастер успешно смог провести услугу моделирования бровей, клиент должен минимум 2 месяца не проводить коррекцию бровей, для того, чтоб волоски восстановились, и мастер смог смоделировать из них форму.

Идеальные брови 3 в 1

- комплексная процедура, которая выполняется в 3 этапа:

- ✓ Скрабирование зоны бровей
- ✓ Работа с цветом (окрашивание хной или краской)
- ✓ Работа с формой (удаление волосков воском и пинцетом)



Окрашивание бровей хной и окрашивание краской

Хна: окрашивание хной займет около 40 мин

Краска: работа с краской занимает 10-15 мин

Хна: эффект окрашивания хной заметен на протяжении 2-3 недель.

Хна: на срок до 10 дней окрашивает кожу под волосками. Подходит клиентам, которые привыкли красить брови тенями или карандашом



Хна, которая используется в работе в сети наших студий, имеет полностью натуральный состав компонентов, поэтому вероятность развития аллергии минимален. Важно для клиентов с повышенной чувствительностью кожи и аллергиям

!!!

Если клиент все же не может определиться, что для него будет лучше – хна или краска – предложите записать на коррекцию и окрашивание хной, т.к. это занимает больше времени и перед процедурой посоветоваться уже непосредственно с мастером.

Окрашивание бровей краской. держится на волосках 2 недели.



Так долго краска не продержится в виду того, что не проникает вглубь волоска, а покрывает только его наружную часть. Краска: не окрашивает кожу под бровями, что позволит им выглядеть естественно. Краска содержит в своем составе химические компоненты.

Парафинотерапия — это омолаживающая, увлажняющая и тонизирующая процедура для кожи рук. Выполняется эта процедура при помощи расплавленного и разогретого до 55 - 60 градусов косметического парафина. Процедуру можно выполнить перед наращиванием ресниц, это займет 2 минуты.



Клиент, после того как надевает варежки, идет на реснички и лежит, одновременно на 2 процедурах. Через 20 – 30 минут мастер или администратор снимает варежки, и мастер продолжает процедуру наращивания ресниц.



Выгода:

1. Вы получите всего за 15 минут:
Вы можете быть уверены что парафин защитит ваши ручки от шелушения кожи!
Омоложение и упругость кожи!
Вы можете быть уверены что в холодное время года, парафин, максимальная защита от холода!
Парафин придаст Вам эффект бархатности рук!

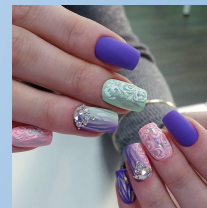
Маникюр бывает:

- Классический (обработка инструментами)
- Аппаратный
- Комбинированный (аппаратом и инструментами)
- Европейский (апельсиновой палочкой, без обрезания кутикулы)

Маникюр

Дизайны бывают:

- **Простой дизайн** (лунный и обратный френч, простой точечный, втирка, пигмент, простая роспись и др.)
- **Стандартный дизайн** (роспись гель-красками (бархатный песок, растяжка (градиент, омбре), кружево, простое литье, вензеля, несложная графика))
- **Сложный дизайн** (объемный дизайн, комиксы, рисунок с картинки, сложное кружево, сложное литье, графика, флористика)
- **Авторский дизайн** (фирменный сложный дизайн или рисунок мастера, который занимает более 20 мин. на 1 ваш пальчик)



Педикюр

- Классический (стопы и пальцы обрабатываются инструментами)



- Экспресс (обрабатываются только пальцы)



- Педикюр Golden Trace (с применением препаратов Golden trace. Препараты нового поколения прекрасно борются с гиперкератозом, увлажняют и защищают кожу стоп)



Перманентный макияж

выполняется в студии на Таганской.

Виды перманентного макияжа:

- ✓ Макияж бровей, выполняется в 3 техниках:
 - Пудровое напыление (техника перманентного окрашивания бровей, при которой пигмент наносится лишь в верхние слои кожи, создавая эффект легкого оттеночного окрашивания. Техника позволяет подчеркнуть и минимально скорректировать естественную форму и линию бровей, имитируя профессиональный макияж карандашом или тенями. Именно за красивый, мягкий эффект дымки, который выглядит аккуратно и натурально и сохраняется довольно продолжительное время без необходимости ежедневно тратить время на макияж, эта техника пользуется большой популярностью)
 - Волосковая техника (формирование и прорисовка бровей)
 - Комбинированная техника (напыление и волоски)

- ✓ Макияж губ (акварельная растушевка)

- ✓ Заполнение межресничного пространства с эффектом легкой стрелки

В 90% случаев необходима коррекция через 1,5 месяца после процедуры. Эффект от перманентного макияжа держится от 1,5 до 3 лет.

Косметология:

Выполняется только в студии на Таганской.

✦ Базовый уход : все типы кожи

✦ Программа "anti-age" : все типы кожи. Программа благодаря своему составу активно питает кожу, повышает ее тургор и эластичность, способствует увлажнению и восстановлению гидролипидной мантии. Омолаживает возрастную кожу, сокращая выраженность морщин, работает на лифтинг. Оставляет кожу мягкой, гладкой и сияющей. Основные компоненты: масло Ши, масло авокадо, гиалуроновая кислота, тиоктовая кислота, феруловая, фетиновая и многие другие работающие компоненты. В программу входит: гель, тоник, скраб эксфолиант, интенсивная питательная маска, увлажняющий крем для лица и крем для кожи вокруг глаз.

✦ Программа "Стоп акне" : жирная, комбинированная, проблемная кожа. Программа оказывает мощное себорегулирующее, противовоспалительное, антиоксидантное действие. Абсорбирует избытки кожного сала, регулирует работу сальных желез, оказывает поросуживающий эффект. Успокаивает, уменьшает гиперемия, обладает антибактериальным действием, выравнивает рельеф кожи. Основные компоненты: экстракты листьев зеленого чая, центеллы азиатской, цветки ромашки, сера, камфора, ниацинамид, пантенол, кислоты и др. В программу входит: гель, тоник, скраб, маска, дневная регулирующая сыворотка.

✦ Программа для чувствительной кожи/кожи с признаками купероза: все типы кожи. Программа успокаивает кожу и уменьшает признаки купероза. Увлажняет и повышает ее эластичность. Активизирует регенерацию клеток, выравнивает цвет лица, укрепляет сосудистую стенку. Повышает устойчивость к внешним воздействиям, улучшает процессы восстановления и защиты. Кожа после программы становится гладкой и сияющей. Основные компоненты: экстракт коры акации ленкоранской, аскорбиновая кислота, витамины группы В, глицин, экстракт листьев толокнянки и другие работающие компоненты. В программу входит: гель, тоник, маска, сыворотка, крем с spf.

✦ Программа "Оптимальное увлажнение" : жирная и проблемная, комбинированная, нормальная. Программа обладает антибактериальными, противовоспалительными и осветляющими свойствами. Выравнивает тон, восстанавливает уровень влаги, насыщает кожу витаминами, успокаивает и смягчает, придаёт здоровое свечение. Основные компоненты: алоэ вера, гиалуроновая кислота, аскорбиновая и лимонная кислоты, экстракт мыльнянки и коры мыльного дерева, экстракт рапса и другие работающие компоненты. В программу входит: гель, тоник, скраб, маска, сыворотка, крем.

✦ Программа "Осветление" (с витамином С): жирная и проблемная, комбинированная, нормальная. Программа обладает антибактериальными, противовоспалительными и осветляющими свойствами. Выравнивает тон, восстанавливает уровень влаги, насыщает кожу витаминами, успокаивает и смягчает, придаёт здоровое свечение. Основные компоненты: алоэ вера, гиалуроновая кислота, аскорбиновая и лимонная кислоты, экстракт мыльнянки и коры мыльного дерева, экстракт рапса и другие работающие компоненты. В программу входит: гель, тоник, скраб, маска, сыворотка, крем.

✦ Ультразвуковая чистка лица + маска

✦ Ультразвуковая чистка лица + пилинг

✦ Салициловый пилинг. Показания: рубцы, постакне, тесные точки, неровный рельеф кожи и т.д.

✦ Миндальный пилинг. Показания: рубцы, постакне, тесные точки, неровный рельеф кожи и т.д.

✦ Гликолевый пилинг. Показания: рубцы, постакне, тесные точки, неровный рельеф кожи и т.д.

✦ Маски для любого типа кожи

Гарантия действует:

- ✓ на наращивание ресниц 10 дней (включая день наращивания), кроме уголков и неполного объема – 5 дней.
- ✓ Ламинирование ресниц – 10 дней
- ✓ Маникюр и педикюр – 5 дней
- ✓ Брови – 5 дней
- ✓ Перманент – 30 дней

Гарантия распространяется на осыпание только наращенных ресниц, склейки, несоблюдение отступа и несоблюдение мастером параметров, которые предоставил клиент.

Гарантия не распространяется на наращивание под расписку, на коррекцию, если клиенту не нравится результат процедуры, при условии если параметры обговаривались с мастером.

На осмотр записываем к мастеру той же категории или на категорию выше. К мастерам без категории записываем, при условии если мастер работает более 3 месяцев.

На осмотр выделяем 30 минут.

Вопросы, которые задаем клиенту перед записью на осмотр:

- В какой студии, у какого мастера и когда был клиент
- Осыпаются только наращенные ресницы или вместе со своими
- Сколько приблизительно ресниц выпало
- С обоих глаз равномерно или с какого-то преимущественно
- Совпадал ли день наращивания с критическими днями, приемом антибиотиков или гормональных препаратов, простудными заболеваниями
- Соблюдались ли все рекомендации по уходу

Пример комментария к осмотру: «ОСМОТР!!! Была у мастера Алины Берш (Пономаревой) в студии на Сокол 29.08 на наращивании тройного объема. Осыпаются ресы, только нарощ, преимущ с левого глаза, реком соблюдала».

Настоящую фамилию мастера можно найти в Вандрайв – файл – наши сотрудники – актуальный список сотрудников или Вандрайв – шаги мастеров.

СЕРВИС





Студия Таганская:

Дата открытия VIP студии Таганская
02.11.2019

Только топ мастера,
индивидуальные кабинки для
каждого гостя, близость к метро 2
минуты, парковка стихийная,
беспроводные зарядники, работаем
с 7-24 в пиковые месяца



Абонементы

1. Абонемент на 4990 руб и 5% скидка (срок действия 90 дней);
2. Абонемент на 9990 руб и 8% скидка (срок действия 150 дней);
3. Абонемент на 14990 руб и 10% скидка (срок действия 200 дней).

Приобретая абонемент, клиент оплачивает услуги и товары с учетом закрепленной за абонементом скидкой. Он закреплен за номером клиента (ничего с собой носить не нужно). Все списания и остаток абонемента приходят в смс клиенту.

Абонементом можно пользоваться в любой нашей студии.

Популярные вопросы.



1. Чем отличается полный объем от двойного объема, тройного и тд.?

Их отличие заключается в количестве наращённых ресничек, прикреплённых к одной Вашей.

УГОЛКИ - это когда, начиная с внешнего угла глаза и не доходя до центра, крепится одна наращенная ресничка к вашей родной, а начиная от центра, мастер растушевывает реснички, то есть наращивает не на каждую, а через одну, через две Ваши реснички.

НЕПОЛНЫЙ объём - это когда мастер ставит наращенные реснички через одну. (Данный объём можно порекомендовать клиентам, которые впервые наращивают реснички)

ПОЛНЫЙ объём - это когда на каждую Вашу ресничку крепится одна наращенная.

ДВОЙНОЙ объём (2Д) – это когда на каждую Вашу ресничку крепится по две наращенных.

ТРОЙНОЙ объём (3Д) – это когда на каждую Вашу ресничку крепится по три наращенных.

ГОЛЛИВУДСКИЙ объём – это когда на каждую вашу ресничку крепится пучок, состоящий из четырёх и более наращенных ресничек.

Выбор объёма зависит исключительно от Ваших предпочтений.

2. Можно ли наращивать ресницы, если носишь контактные линзы?

Контактные линзы не препятствуют наращиванию. Более того, Вам не придётся снимать их во время процедуры - находиться в них при наращивании совершенно безопасно, так как контактные линзы хорошо защищают слизистую глаза от испарений клея, тем самым избавляя от какого-либо дискомфорта во время процедуры.

По отзывам наших клиентов – никаких неудобств с наращенными ресничками они не испытывают. Надевать и снимать линзы также легко, как и до наращивания





3. Спустя какое время можно наращивать реснички после ламинирования\биозавивки\окрашивания?

Ламинирование = 10 дней

- Биозавивка = 7 дней

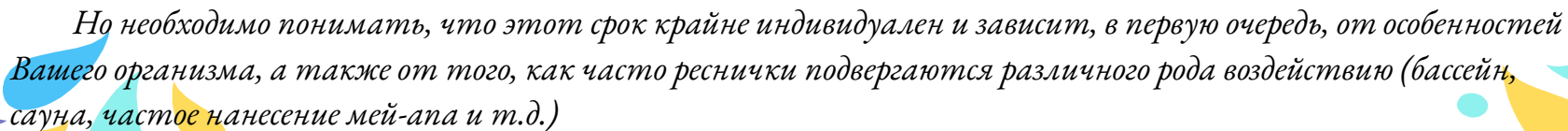
Окрашивание ресниц = 5 дней

В противном случае сцепка ресничек с клеем будет ослаблена из-за присутствия составов на ресницах. (Если клиент не желает “выжидать” – мы можем предложить ему наращивание, но под расписку. Так как в данном случае мы не можем гарантировать долгосрочную носку рес.)

4. Как долго держатся наращенные ресницы?

Если Вы правильно ухаживаете за наращенными ресничками, то они прослужат Вам не менее четырёх недель.

Но необходимо понимать, что этот срок крайне индивидуален и зависит, в первую очередь, от особенностей Вашего организма, а также от того, как часто реснички подвергаются различного рода воздействию (бассейн, сауна, частое нанесение мей-апа и т.д.)



5. Как ухаживать за наращенными ресничками?

После того, как Вы нарастили реснички необходимо соблюдать несколько правил:

- В течение 24 часов после наращивания избегайте прямого контакта ресниц с водой, не посещайте сауну и солярий, а также другие места с повышенной влажностью и температурой.
- Не желательно посещение сауны в течение всего периода носки ресниц. Если Вы все же решили посетить сауну, то следует учитывать максимальную комфортную температуру для наращенных ресничек: ДО 70 градусов, подходами по 2-3 минуты
- Для умывания используйте средства на водной основе: без содержания жиров и масел.
- Необходимо исключить использование жирных кремов для век и масок для лица на основе масел.
- Избегайте механических повреждений: не трите глаза и не трогайте ресницы руками, старайтесь не спать лицом в подушку
- Завивать и красить наращенные ресницы нельзя
- Расчесывать можно только сухие реснички
- Никогда не снимайте ресницы самостоятельно без специальных средств.
- Используйте закрепитель, защищающий клей от воздействия окружающей среды. Пользуйтесь специальными питательными тониками для поддержки и укрепления своих ресниц.

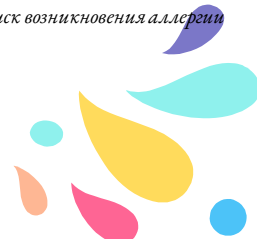
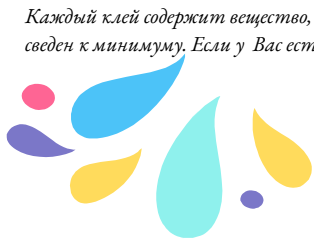
И самое главное: чем аккуратнее Вы будете обходиться со своими ресничками, тем дольше они будут Вас радовать.

6. Чем отличается коррекция от моделирования бровей?

Коррекция бровей – удаление лишних волосков без изменения формы при помощи пинцета, а моделирование подразумевает под собой придание новой формы Вашим бровям.

7. А вы точно используете гипоаллергенный клей?

Каждый клей содержит вещество, алкокси-2-цианокрилат, без него он не будет выполнять свою функцию. В наших клеях это вещество содержится в минимальном количестве, потому риск возникновения аллергии сведен к минимуму. Если у Вас есть сомнения, Вы можете сделать в наших студиях бесплатный тест на аллергию.



8. Почему перед процедурой наращивания не желательно пить кофе?

Перед самой процедурой мы не рекомендуем пить кофе, так как он повышает давление, и веки могут дергаться во время наращивания, что будет создавать неудобства мастеру и дискомфорт для Вас.

9. Почему у мастеров разная стоимость на одну и ту же услугу?

Да, Вы правы. Чем выше категория мастера, тем выше стоимость, но это не влияет на качество оказываемой услуги. Категория присваивается мастеру за стаж работы, участие в чемпионатах и получение кубков. Так же для нас важна скорость выполнения работы. Разнообразная ценовая политика позволяет сделать наращивание доступным для всех, сохранив качество.

10. Почему за снятие ваших ресниц берут деньги?

В случае если Вы снимаете реснички, ранее сделанные у нас, перед новым наращиванием – снятие для Вас будет бесплатно.

Если же Вы желаете только снять реснички, наращённые до этого в нашей сети – данная процедура будет стоить для Вас 200 рублей. Так как это отдельная услуга, на которую мастер затрачивает своё время.

11. Почему нужно платить за снятие ресниц перед наращиванием, если ранее делала не у вас?

Снятие ресничек, ранее наращенных не нашими мастерами по стоимости 400 рублей.

12. Расскажите про бонусную систему?

НАЧИСЛЕНИЕ БОНУСОВ В ВИДЕ 5% ОТ СУММЫ ЗА УСЛУГИ!

1. Их можно потратить для оплаты **ТОЛЬКО ТОВАРОВ** на следующий визит в студиях: Братиславская, Авиамоторная, Профсоюзная, Таганская, Китай- город;

2. Их можно потратить для оплаты **ТОЛЬКО ДОП.УСЛУГ** (коррекция бровей, окрашивание краской или хной, ламы бровей, долговременная укладка бровей, парафин, окрашивание ресниц) на следующий визит: Парк Победы, Пражская, Сокол, Полежаевская, Тропарево

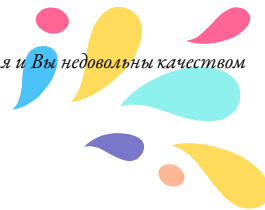
3. Их можно потратить для оплаты **ТОЛЬКО УСЛУГ ПО НАРАЩИВАНИЮ РЕСНИЦ** в следующий визит в студиях: Автозаводская, Смоленская, Новослободская, Бауманская, Кунцевская

ВНИМАНИЕ: Бонусы сгорают через 30 дней после процедуры и оплатить ими можно **ДО 30%** от стоимости.

Оповещайте клиентов и записывайте с огромным удовольствием!

13. Почему один и тот же объём мне нарастили по-разному?

Технология наращивания у всех мастеров единая, но результат может незначительно отличаться за счёт индивидуального подхода каждого мастера. Если разница в работах существенная и Вы недовольны качеством - могу Вам предложить записаться на осмотр по гарантии, если на данный момент прошло не более 10 дней с момента наращивания.



14. Наращиваю ресницы постоянно, но в этот раз объём выглядит существенно меньше, почему?

Это может произойти по нескольким причинам:

- В случае, если Вы не делаете перерыв в наращивание как минимум раз в 9 месяцев, но опять же таки это сугубо индивидуально и зависит от Ваших родных ресничек.
- В случае, если перед наращиванием у Вас был процесс обновления ресничек (он происходит каждые 3 месяца), и в данный момент очень много пушковых ресничек, на которые мы не можем ставить наращенную по техники безопасности.

15. Почему у меня выпадает много наращенных ресниц вместе со своими?

Такое возможно, если у Вас начался период обновления собственных ресниц – он происходит раз в 3 месяца. Без наращенных этот процесс не заметен, так как в норме в день выпадает 2-3 собственных реснички и это не так бросается в глаза. С наращенными ресничками этот процесс Вы замечаете, так как реснички яркие и количество выпадаемых ресниц может увеличиться в 2 раза



16. Вы наращиваете ресницы мужчинам?

Наши мастера владеют техникой наращивания, которая подходит как для женщин, так и для мужчин. Нужно лишь определиться с объемом и эффектом, который Вы бы хотели увидеть после наращивания.

17. С какого возраста можно наращивать ресницы?

Наращивать ресницы можно с 16 лет, но требуется разрешение родителей в письменном виде, либо сопровождение. После достижения 18 лет дополнительное сопровождение и разрешение не требуется.

18. Как вас найти?

Если клиент звонит и говорит, что не может найти студию, обязательно находим ее запись в программе. Если вы ЗНАЕТЕ, как добраться до данной студии, можно сориентировать, если нет, то передать информацию администратору ЧЕРЕЗ ЗВОНОК! Если администратор не отвечает - пишем смс в чат «текущие ситуации» со следующим содержанием (например): “Авиамоторная, Мария 89654563221 не может найти, свяжитесь”.

19. Если я опоздаю, мне нарастят ресницы?

Опоздание до 10 минут не критично, при опоздании более 10 минут возможно уменьшение объема, при опоздании более 40 минут мастер не успеет выполнить процедуру.



НЕ проблемные ситуации.

1. Клиент не доволен качеством наращивания.

В случае, когда клиент не доволен результатом наращивания, обязательно уточняем следующие вопросы:

- ✓ “Перед процедурой Вы обговаривали параметры наращивания с мастером?”
- ✓ “После процедуры вы сообщали мастеру или администратору студии, что не довольны результатом?”
- ✓ “Что именно Вам не нравится в работе?”
- Если все параметры были обсуждены, мастер сделала, как просил клиент и ей не нравится, это **НЕ ЯВЛЯЕТСЯ** гарантийным случаем и виной мастера.

В этом случае рекомендуем клиенту в следующий раз попробовать другие параметры при наращивании.

- Если параметры наращивания обсуждались, но мастер сделала по-своему, то обязательно нужно связаться с администратором студии и уточнить данную ситуацию, если есть необходимость заказать просмотр камер за этот период. По окончании выяснения ситуации обязательно приглашаем на осмотр и исправление работы.

1. Клиент стоял в листе ожидания и с ним не связались для записи.

Если клиент был записан в ЛИСТ ОЖИДАНИЯ и не позвонили, то также проверяем наличие ее записи, если она там стоит, то говорим, что на данный момент под ее критерии не появлялось свободного окошка. Предлагаем изменить параметры и попробовать найти ближайшее окно. Если в листе ожидания ее нет, то говорим, что возможно из-за технического сбоя запись не сохранилась, обязательно вносим повторно и предлагаем рассмотреть ближайшую запись.

3. Перенос записи студией.

Не всегда клиенты переносят свои записи, иногда это необходимо делать нам, если мастер заболел, не вышел, пошёл на обучение, уволился и т.д. Чем раньше Вы сможете перенести клиента, тем комфортнее это будет для него и менее затратно для компании.

НО прежде чем приносить извинения за отмену – узнайте у клиента: подтверждает ли он данную процедуру? В случае, если клиент не подтверждает запись – скидки и бонусы не полагаются.

Если же клиент подтверждает запись - мы озвучиваем необходимость переноса и нужно обязательно предлагаем комплименты:

- Парафинотерапия для рук – данные услуги мы предлагаем в случае отмены за неделю, месяц и т.д. В первую очередь озвучиваем парафин.*

Одна из услуг на выбор будет оказана клиенту в подарок. В комментарии к процедуре необходимо указать: “Парафин в подарок за счёт мастера/компании, перенос от 25.26.2027. Причина: мастер заболел”.

- Скидка 10% - предоставляется при переносе процедуры день в день. Так же мы можем предложить данную скидку при отмене за день, если клиент негативит и отказывается на какие – либо компромиссы.*

Если вы не можете решить ситуацию с клиентом – обратитесь к Георгию или старшему смены.

Так же все предоставляемые скидки НЕОБХОДИМО согласовывать с Айсиной Д., если вы не хотите доплачивать разницу из своего кармана.



4. Перенос записи клиентом.

- ✓ Если клиент звонит вам более чем за три часа и просит перенести запись – то вы переносите запись с учетом пожелания клиента, либо добавляете в ЛО приоритет “обычный”.
- ✓ Если клиент обращается к Вам с просьбой перенести процедуру менее чем за три часа до фактической записи, рассматривается несколько вариантов:

Клиент хочет перенести запись на пару часов позже, не меняя при этом студию и мастера – тогда мы смещаем запись при наличии свободного времени у данного мастера и ждем клиента к назначенному времени.

Клиент хочет перенести запись на пару часов позже и меняет либо мастера, либо студию, либо и то и другое – мы по возможности переносим запись, но при условии, что в течение часа клиент внесет предоплату за данную процедуру в размере 1500 рублей. Добавляем клиента в группу ПРЕДОПЛАТА

Клиент хочет перенести запись на другой день – мы предупреждаем клиента, что при отмене процедуры менее чем за три часа Вам необходимо внести предоплату в размере 1500 рублей. Данная сумма пойдет в счет оплаты процедуры. Сумму нужно будет внести не позднее, чем за сутки до фактической записи.

Если клиент спрашивает, почему нужно вносить предоплату и как это вообще происходит – вы тактично отвечаете: “В связи с тем, что Вы отменили запись менее чем за три часа, следующий Ваш визит будет по предоплате. Предоплата составляет 1500 рублей и пойдет в счёт оплаты услуг, внести необходимо за сутки до записи через наш сайт либо в студии администратору. Сумма будет зачислена на депозит и Вам придет смс”.

5. Отмена записи.

Мы вправе отменить запись, если клиент не подтвердил ее до 19:00 либо опоздал на процедуру более чем на 40 минут.

- *Если клиент звонит и говорит, что его запись отменили, и он не успел её подтвердить, то уточняем : говорили ли ей при записи о том, что за сутки нужно будет подтвердить запись». Если да, то объясняем правила компании и стараемся найти другое подходящее окно для процедуры, если нет, то уточняем каким образом она записывалась и исходя из этого выясняем ситуацию (прослушка звонка, просмотр камер). В срочном порядке ищется окно, добавляем в ЛО с приоритетом “высокий”, приносим извинения.*
- *В случае если клиент задерживается более чем на 10 минут – мы звоним и информируем об уменьшении объёма. Если клиент по прошествии 40 минут не приходит и не отвечает на звонки – Вы отправляете смс об отмене процедуры и отменяете запись, так как клиент был предупреждён.*

6. Опоздания.

Если клиент звонит и говорит, что опаздывает - находим визит, обращаем внимание на время до фактической записи. Критичным считается опоздание более 10 минут, если есть возможность, можно запись передвинуть, если опоздание составляет более 15 минут и двигать некуда, сообщаем, что возможно уменьшение объёма. Если процедура и так минимальна, то предлагаем перезаписаться, так как мастер не успеет нарастить нужный объём. При отмене записи сообщаем о предоплате к следующему визиту.

Обязательные правила!!!!

1. При записи клиентов в студию на Кунцевской необходимо уточнить фамилию и написать в комментариях
2. У КАЖДОГО КЛИЕНТА НЕОБХОДИМО УЗНАТЬ ВПЕРВЫЕ ЛИ ОН У НАС. При условии, если клиент посещает нас впервые к записи добавить +15 мин и написать в комментариях: «+15 мин, новый кл»
3. Записи не должны накладываться друг на друга и между записями не должно быть небольших окон
4. При отмене переносе записи менее чем за 3 часа Клиент вносится в группу предоплата и обязательно сказать клиенту, о том что следующий визит по предоплате. Если клиент внес предоплату – при отмене и переносе записи менее чем за 3 часа – она сгорает
5. Если клиент находится в группе «Густые ресницы» необходимо добавить +30 мин и написать об этом в комментариях
6. Предупреждать клиентов, что необходимы документы в студиях на Братиславской, Менделеевской и Автозаводской
7. В студиях Москвы и Санкт-Петербурга действует предоплата 100% при записи к топ мастерам. За исключением студий в Москве на Менделеевской, Соколе, Полежаевской и Смоленской, там предоплата составляет 50%. *С постоянных клиентов* (которые были более 8 раз) в студии на Китай Городе предоплату можно не брать. Для того, чтобы отправить предоплату оператору КЦ необходимо в Whatsup на писать на номер +79032119696 текст «Отправить предоплату <Название студии> <Имя клиента> <Номер его телефона> <Сумма предоплаты> <дата записи>»

*Приоритеты (учим наизусть):


- 1) Между записями клиентов не должно быть свободного времени, кроме «обеда». Все записи должны идти вплотную, друг за другом. Исключение – клиент явно готов отказаться от процедуры, если не ставите запись в указанное время.
- 2) Если клиент рассматривает ближайшие даты для записи, то основной приоритет для нас - закрыть окна день в день, либо на следующий день. Если нет окон в той студии, которую назвал клиент - ищем окно в тех студиях, которая будет территориально ближе.

Пример: клиент называет студию на Бауманской. Если там запись полная, то мы сразу же предлагаем пару окон в студии на Авиамоторной, поясняя, что свободного места на процедуру в студии «Бауманская» нет. (Не задаём вопрос, «Будет ли вам удобно?», не говорим «К сожалению»).

- 1) Закрытие окон у мастеров без категории, у новых мастеров (шаг 3:00, только полный объём). Обязательно описываем клиентам преимущества такого выбора (минимальная цена, качественная работа, просто мастер работает особенно кропотливо и время дольше, чем у мастеров другой категории).
- 2) Следующий приоритет поиска - позаботиться об увеличении выручки компании, то есть записываем к мастерам 1-ой категории или топ-мастерам.



СТОП-СЛОВА

- 1) Вас беспокоит
 - 2) Что вы хотели?
 - 3) Как могу к вам обращаться?
 - 4) Могу вам задать..? Давайте я задам Вам..., хорошо?
 - 5) Хотела бы, хочу... Давайте я....
 - 6) Достаточно хороший, в принципе хороший
 - 7) Слова паразиты
 - 8) Излишняя вежливость
 - 9) Уменьшительно-ласкательные слова: реснички, бровки, минуточку и тд
 - 10) Не хотите..?
 - 11) Хотите вас запишем..?
 - 12) Вам удобно сейчас разговаривать?
 - 13) Я надеюсь, вы останетесь довольны
 - 14) Алло
 - 15) Проблема (у нас могут быть сложившиеся ситуации)
 - 16) Украинское «гэ»
 - 17) Нет
 - 18) Я бы на нашем месте
 - 19) Я же Вам говорю
 - 20) Я еще раз вам повторяю
 - 21) Я не знаю
- 





Важно: все люди индивидуальны, у каждого клиента разная густота ресниц, разрез глаз и направление роста родных ресниц, поэтому один и тот же объем наращивания при одинаковых параметрах (длина, моделирование, изгиб и толщина) на двух клиентах может выглядеть абсолютно по-другому.

Если клиент хочет наращивание «как на фото» или «как у подруги», важно сразу предупредить, что все индивидуально и результат работы во многом зависит от густоты ресниц и разреза глаз, поэтому точно так, как на фото, мастер не сделает, но сделает все, чтоб результат был максимально похож на фото.

