



# Сервисное обучение

- **Стилисты**
- **Колористы**
- **Мастера**

# СМОТРЕТЬ В ОДНОМ НАПРАВЛЕНИИ



КТО ОН ???

- ✓ ДРУГ - сплочает всех
- ✓ ЖЕНА - ведёт семью
- ✓ МУЖ - главный семьи
- ✓ ИДЕЙНЫЙ ВОДЬОХОВИТЕЛЬ - всех заряжает идеями?
- ✓ УЧИТЕЛЬ - ведёт всех за собой
- ✓ ДОВОЛЬНЫЙ КЛИЕНТ - приводит ещё клиентов
- ✓ РЕБЕНОК - все подстраиваются под него.

# Бьюти-эт ♥ ПРО ЛЮДЕЙ !!!

не носит короны ✓

стильный ✓

знает новинки ✓

безопасность ✓

думает о клиенте ✓

заботится о клиенте ✓

готов пожертвовать ✓

своим личным временем ✓

уважает коллег ✓

соблюдает правило  
корпоративной  
этики ✓

и просто добрый, ответвен-  
ный профессионал ✓

## КАЧЕСТВА МАСТЕРА БУДУЩЕГО !!!



✓ КАЧЕСТВЕННАЯ РАБОТА

✓ ИНТЕРЕСНЫЙ В ОБЩЕНИИ

✓ ВСЕГДА ДОБРОЖЕЛАТЕЛЕМ

✓ ВСЕГДА В ПРИПОДНЯТОМ НАСТРОЕНИИ

✓ ПУНКТУАЛЕН

✓ НЕ КУРИТ НА ГЛАЗАХ У КЛИЕНТА

✓ ВЫСОКАЯ СТЕПЕНЬ СОСНАННОСТИ  
И ОТВЕТСТВЕННОСТИ

✓ ВЕДЕТ ЛИЧНЫЙ БЛОГ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ

✓ ЦА - КТО МОЙ КЛИЕНТ

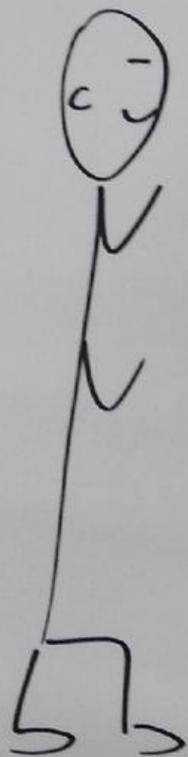
✓ ВСЕГДА ГОТОВ К ОБУЧЕНИЮ

# Картинки жду от даши

- Образ робота (качественно работает)
- Супергерой (обладает большими знаниям и навыками сервиса)

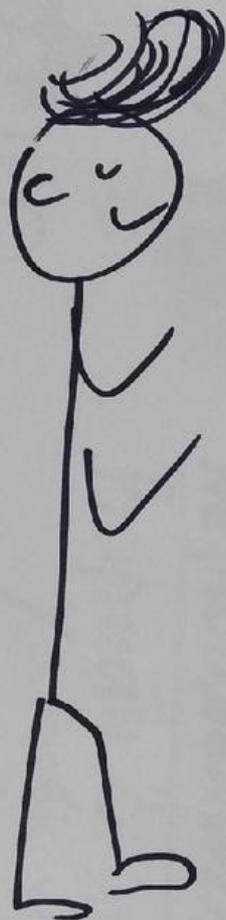
мастер

1. Стрижет быстро  
30 - 40 мин.
2. Знает все техники
3. Работает на  
потоке



4. Стрижет

## ТОП СТИЛИСТ



1. Соблюдает алгоритм сервисного общения  
умеет продать себя  
и свои услуги.
2. Решающий на  
стрижку т.е.
3. Знает навики  
доп продаж
4. Умеет слышать  
клиента,  
предугадать  
и предложить

# Отличие мастера от топ мастера

## *Мастер*

1. Делает базовую стрижку
  2. Стрижет быстро и работает на потоке
- Регламент на мужскую стрижку  
30-40 минут  
На женскую – 45-60 минут
3. Стрижет так, как вы пожелаете
  4. Применяет большое количество техник в работе
  5. Работает на качество, не вдается в интересы гостя. Просто делает свою работу.

## *Топ-мастер*

1. Делает премиум услугу под ключ
  2. Индивидуальный подход к каждому гостю.
- Регламент времени на мужской комплекс – 1 час. женский 1,5 часа
3. Предложит то, что подходит лучше именно Вам.
  4. Применяет большое количество техник в работе
  5. Прониновенен, стремится понять интересы гостя и поддерживает беседу

# ТОП стилист - сервис

## Что такое стилист сервис

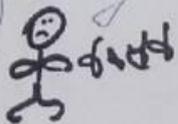
держат фокус на клиенте, повышают значимость  
говорит меньше о себе, больше о клиенте, задает  
вопросов, умеют слушать, интересуются не  
по теме услуги  
интересами клиента

- Держат фокус на госте, повышают его значимость, говорят меньше о себе, больше о госте

держат фокус на госте, дарят эмоции радости, безопасности  
в надежных руках, обо мне по  
не заставляют испытывать страх, стыд, чувство  
никогда не ругают и не строят, если что  
не хочется обижаться. Могут прождать та  
заботятся о клиенте, рассказывая, что му  
рести и как этим пользоваться далее, ч  
продать или сохранить эффект от пр

имеют высочайший уровень ответственности  
организм не забывает пока клиент в зале  
Безопасности строю в выходные!!!

1



смотрит

прикина своего пока неуспеха в себе, а не в окружении (салон не такой, не там, руководить плохо, клиент неадекват)

2



формирует вокруг себя сильное окружение - дружат с сильными мастерами. Берутся за самых требовательных и капризных клиентов, как правило они и самые платежеспособные

3

постоянно ставит себя на место клиента - не делают ногти сами себе, общаются с лучшими мастерами / салонами, чтобы учиться как как хорошо и как надо, и находят в шкуре постоянно вводит изменения с учетом личного опыта

4

знаешь всё о волосах? } какой личностью!  
знаешь всё о ногтях?

от  
от

5

вернет в себя, ушелот благодарить

от

6

работают на грани, раздвигают грани,  
опоздаи кшмент? - есть повод постави  
новый рекорд

7

ушелот принимать критику

## Удержание клиентов.

- ✓ Акцент на технологически сложное решение - то что делает вас индивидуальным, что отличает от других
- ✓ Относитесь к клиенту, как к ритуалу, любить церемонии
- ✓ работать по скриптам - и технологически ~~карта~~
- добрый день, имя должность
- как я могу к вам обратиться
- имя... , пожалуйста / я сегодня буду вашим менеджером, сделаю все чтобы вы остались довольны.
- ✓ Внимательна к клиентам -
- и сейчас задам вам ряд вопросов, чтобы подобрать технологию самого стойкого покрытия или ее комбинацию окрашиванием волос
- ✓ Сервис - забота о клиенте. Предложить напитки, поинтересоваться вдруг холодно клиенту,
- ✓ Клиенту разговаривать и удовлетворять потребности клиента

✓ Дать графическую консультацию - показать за 10 минут консультацию - это вы потерпите! что вы выберете именно то, что нужно вашему клиенту, но что у нас большой набор технологий. Не торопитесь - делайте консультацию на специально отведенном месте для этого, чтобы у клиента не возникло ~~о~~ ощущение что вы не думаете, сервис - сразу по фирменным кофе! Консультацию глаза в глаза - на одном уровне. Покажите карту нюансов, буклет по красителям, журналы - пример работ.

✓ Умейте Удобрить и Улучшить клиентов. Приятные мелочи СПА, угощения, массаж, подарки к праздникам.

✓ Записывайте клиентов на следующую среду

не бойтесь быть наивными, многим во окантите успех  
максимально записывать по окончанию процедуры,  
через 2-3 недели после процедуры.

- ✓ Постепенно восстанавливайте работоспособность и потерянные навыки, причины потерь, удертамы.
- ✓ Будьте интересным для кинематографа - знать о новинках моды, о спорте, путешествиях.
- ✓ Делайте пометки в программе:  
любит черный кофе с 2 сахара  
любит массаж

СИЛЬНЫЙ ПРОДУКТ  
ИЛИ ЧЕГО ХОТЯТ КЛИЕНТЫ ???

ОЖИДАНИЯ > РЕЗУЛЬТАТ - ПОТЕРЯННЫЙ  
КЛИЕНТ

ОЖИДАНИЯ = РЕЗУЛЬТАТ - УДОВОЛВЕРЕННЫЙ  
КЛИЕНТ,  
КОТОРЫЙ ВОЗВРАЩАЕТСЯ СНОВА

ОЖИДАНИЯ < РЕЗУЛЬТАТ - УДИВЛЕННЫЙ / ИЗУМЛ  
ЕННЫЙ  
КЛИЕНТ, КОТОРЫЙ ВОЗВРАЩАЕТСЯ И ПРИНО  
СИТ В СРЕДНЕМ 3-5 КЛИЕНТОВ

# ВЫИГРАЛ - ВЫИГРАЛ ЖИТЬ ВЫГОДНЕЕ

мастер 1



выиграл + выиграл

♡ x2

довольный клиент оставленной  
положительный

Вариант 1.

- ✓ оставленные отзывы
- ✓ сарафан радио
- ✓ рейтинг поставлен
- ✓ самореклама

недовольный клиент

Вариант 2

✗ оставленной отрицательной  
отзыв

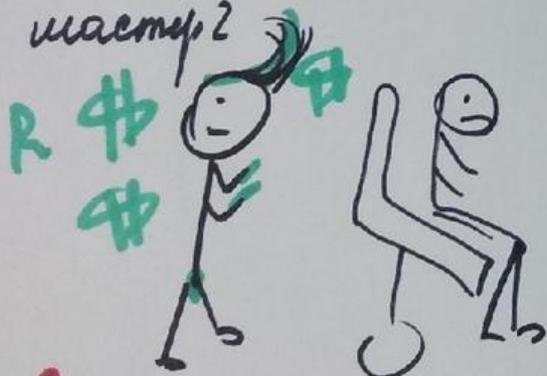
✗ подвел всех - клиент ни к кому  
больше не придёт, все без денег

✗ всем раскладе - туда не ходи  
мастер - завьюк!

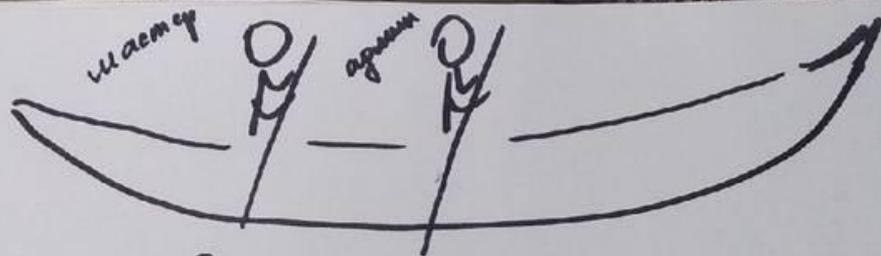
✗ нет клиент отток клиентов

✗ негативная самореклама

мастер 2



выиграл проиграл



## Работать в паре с администратором:

- 1) Администратор передает ю информацию мастеру о клиенте - имя, какой именно услуга, цена по прайсу
- 2) Мастер консультирует клиента о услуге, предупреждает если будет увеличение стоимости услуги
- 3) Администратор предупреждает о сформированной записи о которой мастер узнал, о очередности по записи
- 4) Мастер говорит администратору если клиент просит что то еще. и идет наклейка на следующую запись
- 5) Администр. предупреждает мастера о том, что клиент пришел. следующий по записи
- 6) Мастер просит написать кофе для своего клиента

ЕСЛИ ВЫ НЕ БУДЕТЕ РАСТЫ, ТО КТО ТО  
ВЫРАСТЕТ ВМЕСТО ВАС



# Что даёт компания

- ① Рост как профессионала
- ② Рост как личность
- ③ Прокачка навыков в узких областях работы
- ④ Прокачка навыков - массаж, SPA
- ⑤