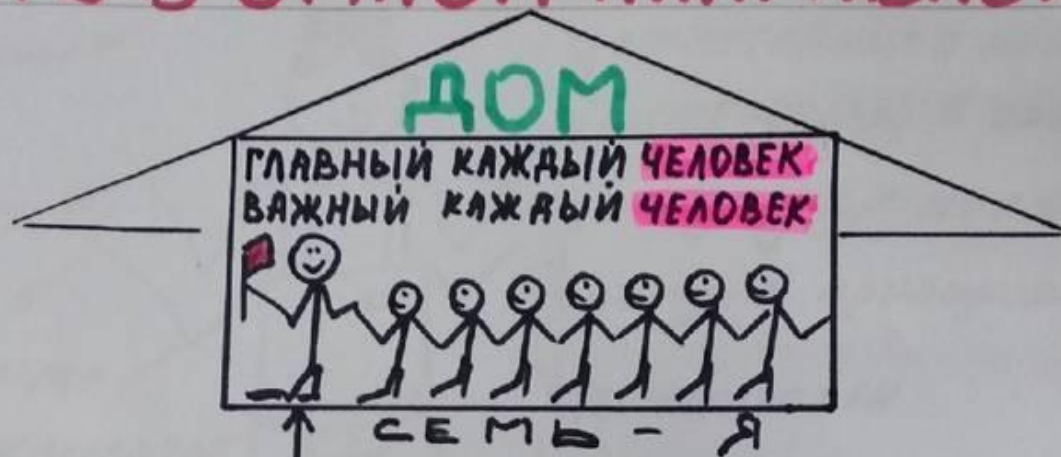




Сервисное обучение

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

СМОТРЕТЬ В ОДНОМ НАПРАВЛЕНИИ



КТО ОН ???

- ✓ ДРУГ - сплочает всех
- ✓ ЖЕНА - ведёт семью
- ✓ МУЖ - главный семьи
- ✓ ИДЕЙНЫЙ ВОДЬЮЩИЙ - 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

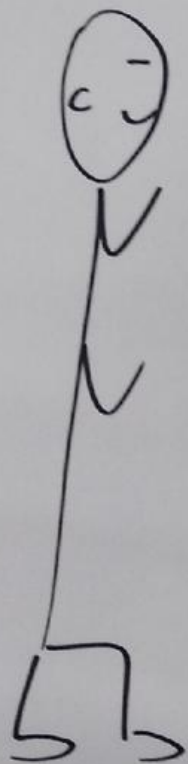
✓ ВСЕГДА ГОТОВ К ОБУЧЕНИЮ

Картинки жду от даши

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

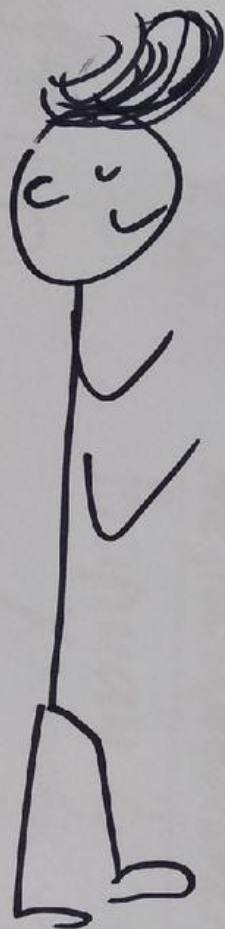
мастер

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



4. Стрижет

ТОП СТИЛИСТ



1. Соблюдает алгоритм сервисного общения
уммет продать себя
и свои услуги.
2. Решающие на
стрижку т.е.
3. Знает навики
доп продаж
4. Чиселі словшарь
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

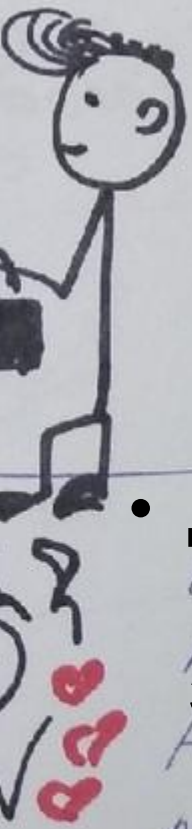
Что такое стилист сервис

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

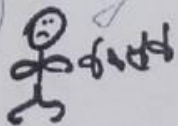
- Держат фокус на госте, повышают его значимость, говорят меньше о себе, больше о госте

держат фокус на клиенте, 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
рости и как этим пользоваться далее, ч
продать или сохранить эффект от пр

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



1



смотрит

причина 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 самое платежеспособное

3

постоянно ставит себя на место клиента - не делают ногти сами себе, общаются с теми у кого лучшие мастера (салона), 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

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 задаю 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 дошли, сервис - сразу по фирменным кофе! Консультацию глаза в глаза - на одном уровне. Покажите карту нюансов, буклеты по красителям, мурнало - 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 процедур,
через 2-3 недели после процедур.

- ✓ Постепенно восстанавливайте работоспособность и потерю
всех видов причинно потерь, удертами.
- ✓ 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

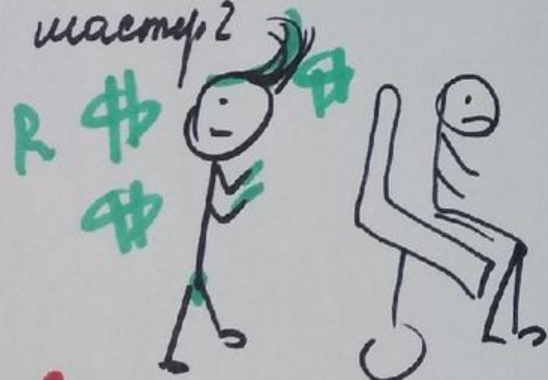
✗ подвел всех - клиент ни к кому
больше не придет, все без денег

✗ всем раскладе - туда не ходи
мастер - завьюк!

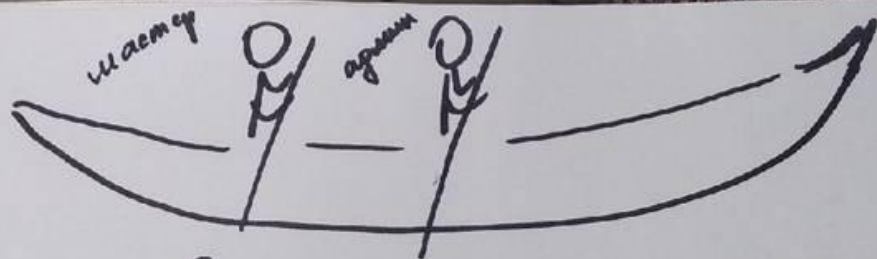
✗ нет клиент отток клиентов

✗ 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