

● ● ● | **ЭФФЕКТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ
С КЛИЕНТАМИ. СКРИПТЫ.**



**РУСЛАН
ХОМЕНКО**

**vk.com/oratorvolga
@oratorvolga
+79277782777**



ИМПРОВИЗАЦИЯ ИЛИ СКРИПТ?

- ▣ **Скрипт – это четко прописанный алгоритм** того, какие фразы, в какой последовательности и как должны быть произнесены мастером при работе с гостем.



АЛГОРИТМ РАБОТЫ И ОБЩЕНИЯ

- ВСТРЕЧА/ЗНАКОМСТВО
- ПРИСОЕДИНЕНИЕ
- РАЗВЕДКА
- ПЕРЕХВАТ УПРАВЛЕНИЯ
(КОНСУЛЬТАЦИЯ)
- ОСНОВНОЕ ДЕЙСТВИЕ
(ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ)
- ЗАВЕРШЕНИЕ УСЛУГИ



ВСТРЕЧА И ПРИСОЕДИНЕНИЕ

ГОСТЬ-МАСТЕР

- ▣ **Встреча**
- ▣ *Добрый день! Я мастер X, сегодня я буду Вашим мастером, давайте знакомиться/ Как я могу к вам обращаться?*
- ▣ **Присоединение**
- ▣ *“ИМЯ гостя”, очень приятно!*
 - Рада, что вы посетили нашу студию!*
 - Пройдемте к моему рабочему месту, присаживайтесь.*
 - Что мы будем делать? / над чем работать?*

Целью общения является выявление потребностей и ожиданий гостя **ПЕРЕД** тем, как мастер приступил к оказанию услуги.



РАЗВЕДКА (что хочет гость?)

Уточняющие вопросы к гостю.

Мастеру необходимо занять позицию эксперта с своей области. Создать ощущение, того, что вам можно доверять.

ПРИМЕР ФРАЗЫ

- **Давайте я помогу подобрать Вам цвет гель-лака. Вы хотите поярче или в спокойных тонах?**
- ...



ПЕРЕХВАТ УПРАВЛЕНИЯ (КОНСУЛЬТАЦИЯ).

К примеру, Гость озвучил, что хочет

- С высоты своего профессионального опыта постарайтесь определить, что пойдет этому гостю.
- В утвердительной форме предложите свое видение.

-Давайте я подскажу Вам... (оказание консультации по услуге)

- Согласовав с гостем свое видение и озвучив стоимость услуги, можете приступать к работе.



Уточнение стоимости услуги

!!! Если вы не уверены в стоимости услуги, которую хотите оказать гостю, пригласите администратора сервиса, произнести фразу:

- Сейчас я приглашу администратора для уточнения стоимости. Оставлю вас на пару секунд, ожидайте...

Если администратор занят, Вы, уточнив стоимость, озвучиваете гостю окончательную сумму.

- Итак, *ИМЯ* гостя, мы будем делать Вам **НАЗВАНИЕ** услуги, **ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ** выполнения услуги, и сообщите **ВРЕМЯ**, которое нужно для выполнения услуги и **СТОИМОСТЬ**.

После этого можете приступать к работе.



ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ И СЕРВИС

Основное действие (оказание услуги) +
позаботьтесь о госте:

- проводите его до вашего рабочего места,
- укажите куда ему присаживаться,
- подскажите куда повесить сумку,
- уточните нужен ли ему напиток (пригласите админа сервиса, чтобы он предложил гостю варианты напитков)
- поинтересуйтесь, удобно ли гостю



Как правильно

Основное действие (оказание услуги)

- Если вы оказываете длительную процедуру, расскажите **о последовательности** ваших действий
- Старайтесь **озвучивать** все ваши действия и указать как долго длится каждый из этапов процедуры.
- По поведению, жестам и мимике гостя постарайтесь распознать удовлетворенность гостя услугой, которую вы оказываете.



ЗАВЕРШЕНИЕ ОСНОВНОГО ДЕЙСТВИЯ

После окончания услуги задайте уточняющие вопросы.

- Посмотрите в зеркало, назовите *ИМЯ* гостя, и задайте вопрос:
 - *Что вы думаете о...*
 - *Это то, что вы ожидали?*
(*другие варианты с подобной формулировкой*)
- При положительном ответе похвалите гостя, скажите ему как идет выбранный цвет
- Произнесите фразу благодарности, например:
 - *Рада, что Вам понравилось!*
- Проводите гостя до рецепции для расчета:
 - *Пройдемте к администратору.*



РАСЧЁТ ГОСТЯ

- Перед расчетом гостя передайте данные о стоимости услуги и конечную цену (**книга ежедневного учета услуг.**)
- Предложите гостю сделать **запись на следующую услугу.**
- После этого можете попрощаться с гостем, произнеся доброжелательную фразу, например:
- Хорошего дня! Ждем Вас снова.



Проиграем ситуации

- **ИМЯ гостя, это то, что вы ожидали? (мастер)**
(другие варианты с подобной формулировкой)
- **Да, все очень хорошо! (гость)**
- **Рада/рад, что Вам понравилось! (мастер)**
- **Когда Вас записать на следующий визит?**
(Рекомендую вам сразу записаться на визит через пару недель)
- **Предлагаю Вам 22 число, время 12.00 и 16.00 – какое удобнее?**
- **Наш администратор напомнит вам о визите за несколько дней до услуги.**
- **Пройдемте к администратору.**
- **Ответ гостя (гость)**
- **Хорошего дня! Ждем Вас снова. (мастер)**



ВОЗРАЖЕНИЯ

- При отрицательном ответе, необходимо выяснить чем конкретно недоволен гость.
 - *«ИМЯ ГОСТЯ», что Вас смущает? (Уточните детали)*
- Постараться на месте решить возникшую ситуацию! Не отпускать гостя, пока он не останется доволен услугой!
- **НЕ ВСТУПАТЬ В КОНФЛИКТ С ГОСТЕМ!**
- **НЕ ДОКАЗЫВАТЬ СВОЮ ПРАВОТУ И ЕГО НЕКОМПЕТЕНТНОСТЬ!**
- **РАЗРЕШИТЬ СИТУАЦИЮ ЗДЕСЬ И СЕЙЧАС!**
 - *ДАВАЙТЕ РАЗБЕРЁМСЯ. СЕЙЧАС ВСЁ РЕШИМ.*



ВАЖНО, ВАЖНО, ВАЖНО!

**СИТУАЦИЯ УЖЕ ЕСТЬ
НЕ ОПРАВДЫВАЙТЕСЬ
НЕ ДОКАЗЫВАЙТЕ НИЧЕГО**

**СКОНЦЕНТРИРОВАТЬСЯ
НА РЕШЕНИИ ПРОБЛЕМЫ!!**



Гарантия на услуги

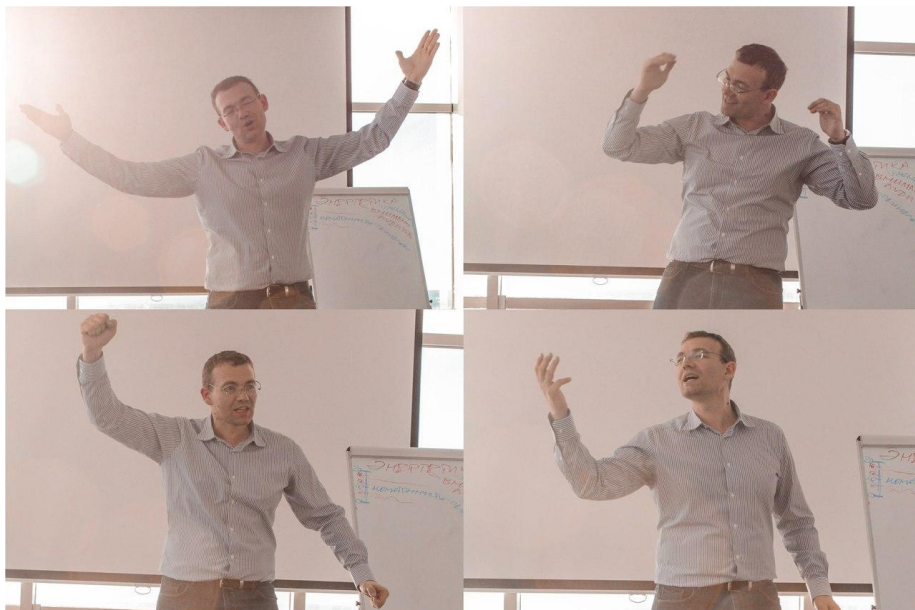
- ▣ **Гарантия на стрижки до 3 дней**
- ▣ **Окрашивания до 3 дней**
- ▣ **Химзавивка до 7 дней**
- ▣ **Маникюр/педикюр до 3 дней**
- ▣ **Наращивание ногтей до 3 дней**
- ▣ **Кератиновое выпрямление/ботокс – до 7 дней**

● ● ● | **Работать в паре с администраторами**



Как ты это видишь?

● ● ● | **ОБЩАЙТЕСЬ С КЛИЕНТАМИ!**



**РУСЛАН
ХОМЕНКО**

**vk.com/oratorvolga
@oratorvolga
+79277782777**