

Базовый тренинг
Парфюмерия и Косметика



КОЖА



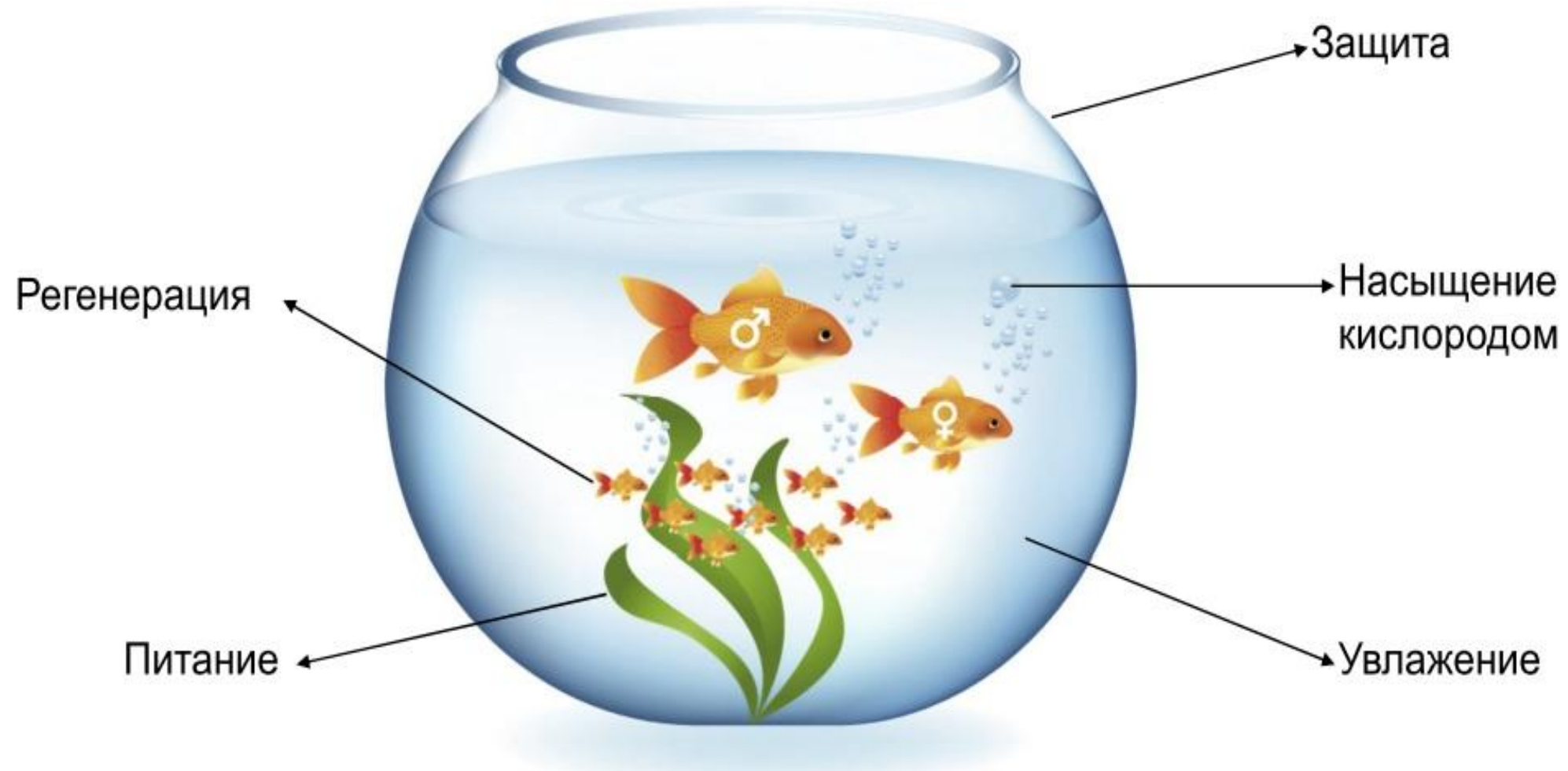
Кожа

Площадь кожи в м^2 = примерно 2 м^2

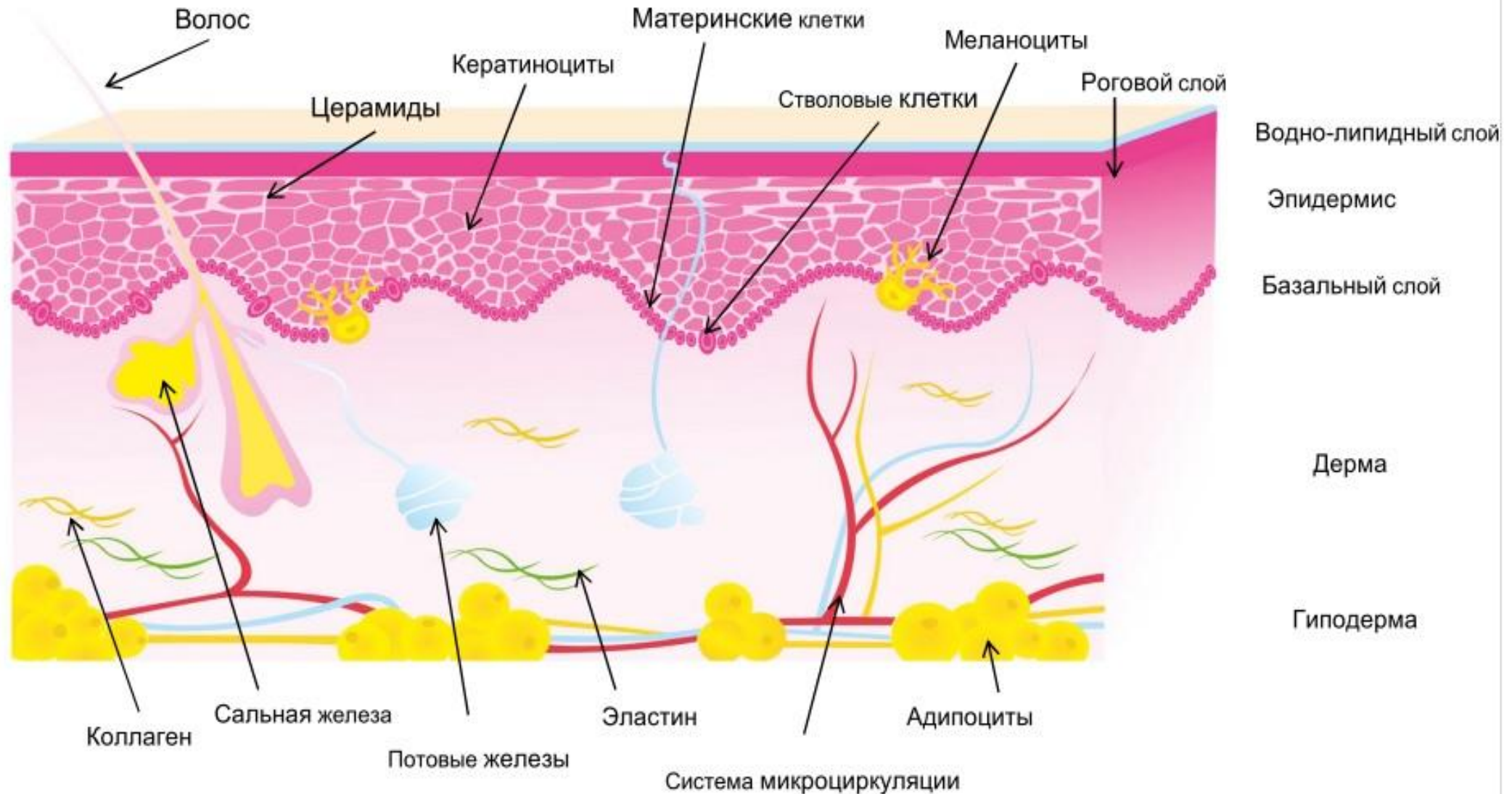
Для чего нам необходима кожа?

- Защита
- Терморегулирование (Система кондиционирования)
 - холод - тепло
- Синтез витамина D
- насыщение кислородом

5 ОСНОВНЫХ ЖИЗНЕННЫХ ФУНКЦИЙ НАШЕЙ КОЖИ



СТРОЕНИЕ КОЖИ



Строение кожи



Структура кожи

- **Водно-липидный слой** – природная защита
- **Роговой слой / Stratum Corneum** – верхний слой кожи
- **Эпидермис**
 - Кератиноциты – клетки кожи, Церамиды (керамиды) – связующее межклеточное вещество,
- **Базальный слой** – соединительный слой кожи, граничит с сосудами дермы
 - Стволовые клетки производят материнские клетки, материнские клетки – производят Кератиноциты, Меланоциты – производят пигмент (кожа, волосы, глаза)
- **Дерма**
 - Эластин + коллаген –опорный «матрас» кожи, Адипоциты – это жировые клетки, Потовые железы выделяют жидкость , Сальные железы выделяют Sebum (кожное сало), покрывающее каждую волосинку
- **Гиподерма** – этот слой запрещен для воздействия средств по уходу за

Типы кожи – Как определить тип кожи?

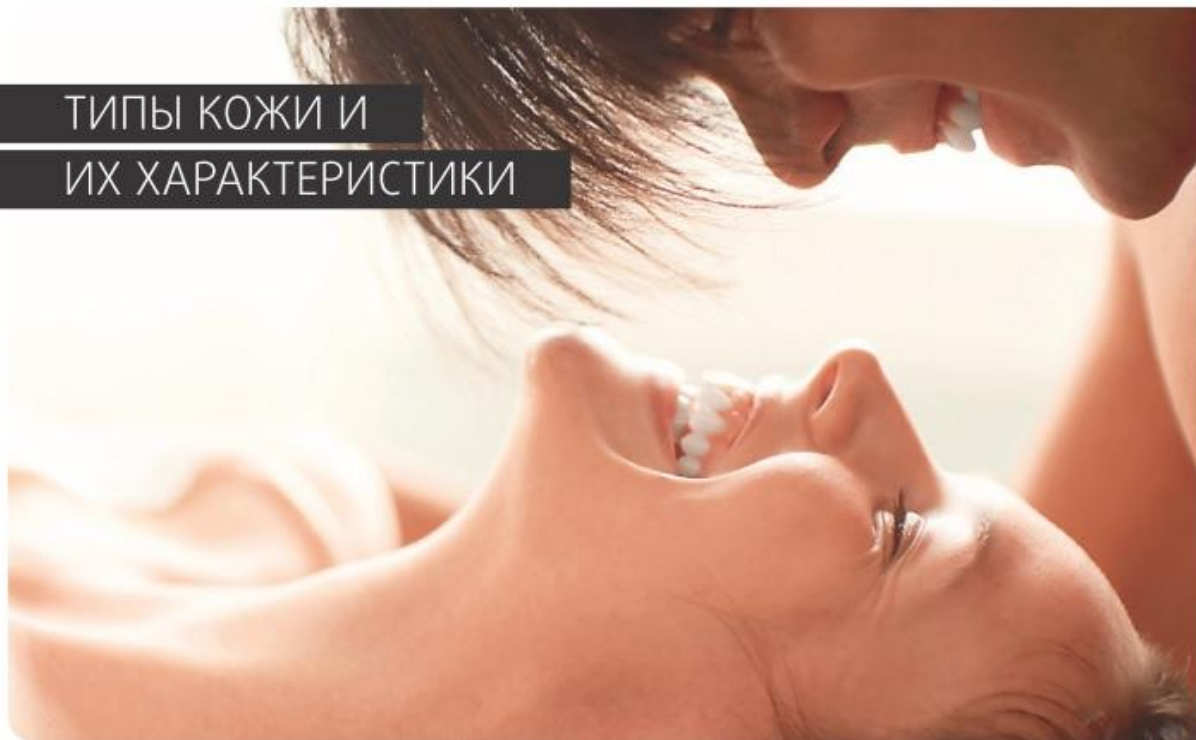
3 Вопросы к нашему покупателю:

1. Какие ощущения возникают у Вас на коже после очищения?
2. Вы используете компактную пудру в течение дня?
Если да, то на какие области лица Вы ее наносите?
3. Какая текстура Вам больше нравится /предпочтения:
Легкий флюид – быстро впитывается или
Плотный\густой крем – ощущение комфорта и защищенности

Последний вопрос всегда должен быть связан с продуктом  **Покупка!**

УХОД ЗА КОЖЕЙ

ТИПЫ КОЖИ И
ИХ ХАРАКТЕРИСТИКИ



ТИП КОЖИ	ХАРАКТЕРИСТИКА	КАК ОПРЕДЕЛИТЬ ТИП КОЖИ?
Сухая кожа	<ul style="list-style-type: none"> • Морщинки из-за сухости • Мелкие поры • Возможно, шершавая, грубая 	<p>Часто ли у Вас возникает чувство стянутости кожи?</p> <p>Часто ли Вы испытываете потребность нанести дополнительный крем?</p>
Комбинированная кожа (с тенденцией к сухости)	<ul style="list-style-type: none"> • В Т-зоне видны поры • Иногда появляется блеск • Сухие щеки 	<p>Возникает ли у Вас чувство стянутости после очищения кожи водой?</p>
Комбинированная кожа (с тенденцией к жирности)	<ul style="list-style-type: none"> • В Т-зоне видны расширенные поры • Кожа выглядит блестящей • Склонность к образованию прыщей 	<p>Используете ли Вы пудру несколько раз в день?</p> <p>Образуются ли у Вас иногда на коже прыщи?</p>
Жирная кожа	<ul style="list-style-type: none"> • Крупные поры • Блеск • Склонность к образованию прыщей 	<p>Ваша кожа склонна к образованию прыщей и появлению блеска?</p>
Зрелая кожа	<ul style="list-style-type: none"> • Потеря эластичности • Возможно, более глубокие морщины • Сухость • Кожа выглядит усталой 	<p>Часто ли Вы ощущаете, что Ваша кожа устала, что она тусклая? Испытываете ли Вы потребность в большей упругости, большем уходе?</p>
Чувствительная кожа	<ul style="list-style-type: none"> • Краснота • Шершавость • Лопнувшие капиллярные сосуды • Зуд 	<p>Реагирует ли Ваша кожа на изменение температуры? Бывают ли иногда раздражения на Вашей коже (зуд, чувство стянутости)?</p>

ТИП КОЖИ	ОЧИЩЕНИЕ	ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПРОДУКТЫ	БАЗОВЫЙ УХОД ЗА КОЖЕЙ
Сухая кожа	<ul style="list-style-type: none"> • Очищающее средство • Тонизирующее средство/лосьон/тоник для лица 	<ul style="list-style-type: none"> • Пилинг • Увлажняющая маска • Сыворотка • Уход за кожей вокруг глаз 	Крем/эмульсия, различная текстура в зависимости от конкретной потребности
Комбинированная кожа (с тенденцией к сухости)	<ul style="list-style-type: none"> • Очищающее средство • Тонизирующее средство/лосьон/тоник для лица 	<ul style="list-style-type: none"> • Пилинг • Увлажняющая маска • Сыворотка • Уход за кожей вокруг глаз 	Крем/эмульсия, различная текстура в зависимости от конкретной потребности
Комбинированная кожа (с тенденцией к жирности)	<ul style="list-style-type: none"> • Очищающее средство • Тонизирующее средство/лосьон/тоник для лица 	<ul style="list-style-type: none"> • Пилинг • Очищающая маска • Сыворотка • Уход за кожей вокруг глаз 	Эмульсия/флюид, не содержит жира; различная текстура в зависимости от конкретной потребности
Жирная кожа	<ul style="list-style-type: none"> • Очищающее средство • Тонизирующее средство/лосьон/тоник для лица 	<ul style="list-style-type: none"> • Пилинг • Очищающая маска • Антисептический маскирующий карандаш • Сыворотка • Уход за кожей вокруг глаз 	Гель/эмульсия, не содержит жира, различная текстура в зависимости от конкретной потребности
Зрелая кожа	<ul style="list-style-type: none"> • Очищающее средство • Тонизирующее средство/лосьон/тоник для лица 	<ul style="list-style-type: none"> • Пилинг • Увлажняющая маска • Специальная маска • Сыворотка • Уход за кожей вокруг глаз 	Продукты по уходу за зрелой кожей, различная текстура в зависимости от конкретной потребности
Чувствительная кожа	<ul style="list-style-type: none"> • Очищающее средство • Тонизирующее средство/лосьон/тоник для лица 	<ul style="list-style-type: none"> • Успокаивающая маска • Уход за кожей вокруг глаз 	Продукты по уходу за чувствительной кожей, различная текстура в зависимости от конкретной потребности

РЕШЕНИЕ

КОЖНЫХ ПРОБЛЕМ

ПОТРЕБНОСТЬ/ ПРОБЛЕМА	Решение
Кондиционирование воздуха	<ul style="list-style-type: none">• Защитный увлажняющий уход
Угревая сыпь	<ul style="list-style-type: none">• (См.: прыщи)
«Гусиные лапки» (морщинки в уголках глаз)	<ul style="list-style-type: none">• Лифтинг-уход для глаз
Темные круги вокруг глаз	<ul style="list-style-type: none">• Восстанавливающее средство для глаз
Сухая кожа тела	<ul style="list-style-type: none">• Увлажняющий лосьон для тела
Крупные поры	<ul style="list-style-type: none">• Гель для умывания глубокого очищения• Матирующий, регулирующий работу сальных желез, уход• Очищающая маска
Ощущение сухости летом	<ul style="list-style-type: none">• Увлажняющий уход
Ощущение сухости зимой	<ul style="list-style-type: none">• Увлажняющий уход с активными добавками, сухая кожа
Стресс от частых перелетов	<ul style="list-style-type: none">• Интенсивный увлажняющий уход
Сухая, грубая кожа рук	<ul style="list-style-type: none">• Крем для рук

ПОТРЕБНОСТЬ/ПРОБЛЕМА	РЕШЕНИЕ
Прыщи/пятна	<ul style="list-style-type: none"> Гель для умывания глубокого очищения Скраб/крем-эксфолиант Матирующий, регулирующий работу сальных желез, уход Очищающая маска
Вросшие волосы в области бороды	<ul style="list-style-type: none"> Скраб/крем-эксфолиант
Вялая кожа лица и шеи	<ul style="list-style-type: none"> Лифтинг/регенерирующий уход
Мимические морщины	<ul style="list-style-type: none"> Уход против морщин
Проблемная зона между бедрами и линией талии	<ul style="list-style-type: none"> Лифтинг-уход за телом
Раздражение после бритья	<ul style="list-style-type: none"> Успокаивающий/охлаждающий лосьон после бритья
Покраснение после бритья	<ul style="list-style-type: none"> Успокаивающий/охлаждающий лосьон после бритья
Припухшие глаза	<ul style="list-style-type: none"> Противоотечное средство для глаз
Блеск	<ul style="list-style-type: none"> Матирующий, регулирующий деятельность сальных желез, уход
Стресс	<ul style="list-style-type: none"> Восстанавливающий/активирующий увлажняющий уход
Сильный рост бороды	<ul style="list-style-type: none"> Регулярное бритье
Усталая кожа вследствие стресса/отсутствия полноценного сна	<ul style="list-style-type: none"> Восстанавливающий/активирующий увлажняющий уход Антиоксичный увлажняющий уход
Влажное бритье	<ul style="list-style-type: none"> Пена для бритья/гель для бритья/крем для бритья/масло для бритья
Морщины вокруг глаз	<ul style="list-style-type: none"> Увлажняющее средство для глаз
Морщины/глубокие морщины	<ul style="list-style-type: none"> Лифтинг/регенерирующий уход

Повседневный уход за кожей

- **Очищение – Гель, Пенка, Молочко, Крем**
зависит о личных предпочтений или качества воды
- **Пилинг/Скраб/Отшелушивание**
 - **с микрочастицами**
(механический пилинг – измельченный песок, измельченный рис, измельченные семена, сахар)
 - **без микрочастиц**
(химический пилинг – фруктовые кислоты=АНА, энзимы, салициловая кислота=ВНА)
зависит от предпочтений
- **Маски – Отчищающие, увлажняющие, подтягивающие**
зависит от потребностей

Повседневный уход за кожей

- **Выравнивание цвета / Смягчение - Тоник, с или без спирта**
придает эффект “скольжения” для легкого последующего ухода
- **Сыворотка – “не дает комфорта”, но обладает самой высокой концентрацией активных ингредиентов, мгновенный эффект, длительное действие**
зависит от потребностей
в основном наносится перед дневным или ночным уходом
иногда используется как завершающий шаг или перед макияжем

Повседневный уход за кожей

- **Уход за кожей вокруг глаз – против опухлости, против темных кругов, увлажнение, подтяжка (лифтинг), против морщин**

зависит от потребностей

-против опухлости, против темных кругов = наносить на кожу от внутреннего угла глаз к внешнему

-увлажнение, подтяжка, против морщин = наносить на перорбитальную кость, круговыми движениями

- **Дневной уход – защита, комфорт + ...**

зависит от потребностей

- **Ночной уход – восстановление, комфорт + ...**

зависит от потребностей

Классификация средств по уходу за кожей

Не связано с возрастом

- Увлажнение
- Сияние
- Осветление / Отбеливание

- Жирная кожа
- Чувствительная кожа

Связано с возрастом

- 20/25+
- 30/35+
- 40/45+ против морщин
- 40/45+ подтяжка
- Менопауза
- 60+

Премиум/ Глобальные средства для борьбы со старением кожи

Не связано с возрастом

- Необходимо каждому
- Против следов усталости
- Против Гипер-пигментации, возрастных и гормональных пятен,
- Воспаления, жирный блеск
- Проблемная кожа, покраснения, шелушение, легкий зуд

Связано с возрастом

- Защита и профилактика
- Первые видимые следы старения, мимические морщины
- Для требовательной кожи, против морщин
- Для требовательной кожи, подтяжка
- Гормональные изменения, Гипер-пигментация, ускорение процесса обновления клеток
- Комфорт, повышение плотности кожи

- Все включено, для всех возрастов

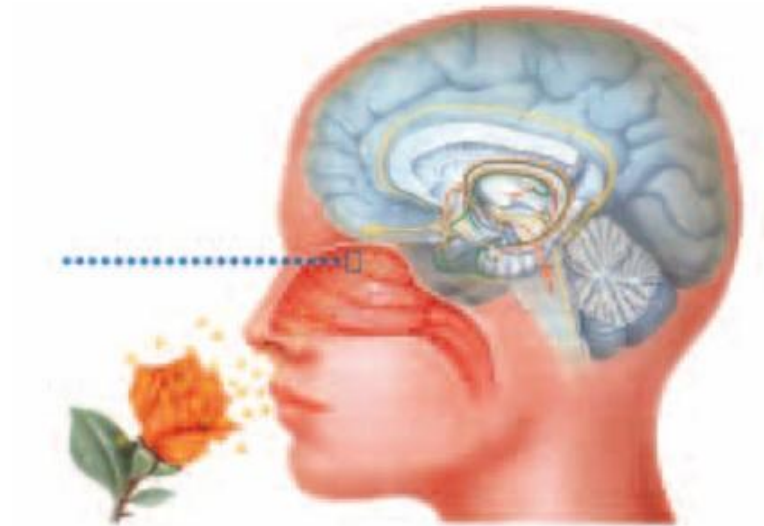


Парфюм



Ароматы

Человек ощущает запахи благодаря специальному отделу мозга – Лимбическая система



Создание запахов.

Ароматы будоражат,
восхищают,
очаровывают, покоряют.

Обучают всем тайнствам этой
профессии в Грассе.

Это Мекка парфюмерного
бизнеса.

Ароматы необходимо повторять
из года в год ,несмотря на
разное цветение и урожай.

Это волшебство.

Каждый год Международная
ассоциация ароматов обновляет
список ингредиентов.



Всего 7 нот, а сколько уникальных мелодий.
Здесь важен профессионализм и фантазия.

Назначение ароматов

Благовония

Ароматизировать :

Кожу

Волосы

Одежду

Как гигиенические средства и освежающие

Основные требования к ароматам ?



Концентрация ароматов

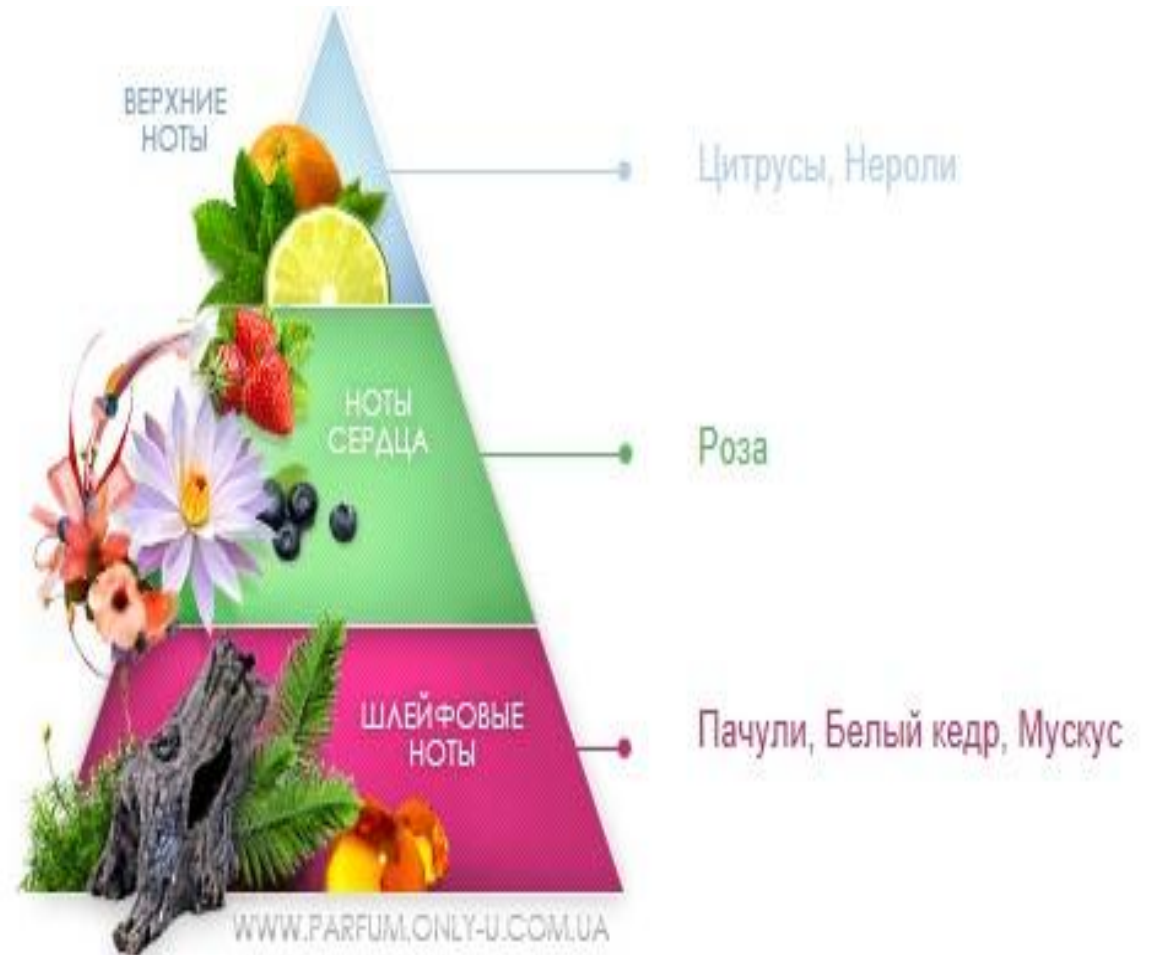
Сочетание различных компонентов дает концентрат аромата. Этот концентрат называется “базовым ароматом”. Готовые же парфюмы получают путем разбавления спиртом концентратов соответствующих ароматов.

Parfum	15 - 30% Концентрат + Спирт
Eau de Parfum	8 - 15% Концентрат + Спирт
Parfum de Toilette	
Soie de Parfum	
Esprit de Parfum	
Eau de Toilette	4 - 8% Концентрата + Спирт
Eau de Cologne	3 - 4% Концентрата + Спирт
After Shave	2 - 4% Концентрата + Спирт
Bodysplash	1–3% Концентрата + Спирт

Указанные проценты концентрата являются средними и отличаются в зависимости от бренда.

Критерии Аромата

- *Стойкость*
- *Шлейф*
- *Узнаваемость*



Ассоциативный ряд ароматов

Ароматы сильно воздействуют на наши эмоции. Соответственно язык описания ароматов тоже должен быть эмоциональным.

свежий

спортивный
молодой
искрящийся
фруктовый
стимул
полный жизни
влюбленность
легкий
аромат лета
летний коктейль
ощущение отпуска
искрящийся
энергия чувств
активный

спортивный

динамичный
энергетич-ий
сильный
живой
оживляющий
стимул
активный
искрящийся
движение

цветочный

легкий
утонченный
молодой
женственный
весенний
весенний луг
букет цветов
соблазнительный
романтичный
цветочный
очаровательный
райский
деликатный
элегантный
мечтательный
поражающий

древесный

элегантный
классический
естественный
интенсивный
поражающий
удивительный
прогулка по лесу

острый

воспоминание о Востоке
сад специй
сексуальный
поражающий
глубокий
в паре с природой
сильный
благородный
выдающийся

восточный

женственный
теплый
чувственный
экзотичный
соблазнительный
элегантный
загадочный
выдающийся
праздничный
притягательный
чарующий
выразительный
харизматичный

Верхние ноты
(верхний аккорд)
Высоколетучие
душистые вещества
15-25%

Ноты сердца
(средний аккорд)
Душистые вещества
средней летучести
30-40%

Базовые ноты
(нижний аккорд)
Низколетучие
душистые
вещества
45-55%

Цитрусовые

Свежие-Легкие

Ароматические

Альдегидные

Зеленые

Цветочные-Ландыш

Водные-Озоновые

Фруктовые

Цветочные -Розовые

Цветочные-Жасминные

Цветочные-Другие

Пряные

Цветочные-Фиалковые

Цветочные-Тяжелые

Древесные

Древесные-Мшистые

Пудровые-Ванильные

Сладкие-Гурманские

Бальзамические

Животные-Мускусные

Животные-Амбровые

Животные-Другие

Летучесть

Ароматы и их флаконы

Цвета, выбранные для упаковки, имеют прямую связь с содержанием флакона и говорят с нами на языке символов. Это позволяет нам иначе посмотреть на широкий спектр ароматов. Например, ароматы во флаконе желтого цвета зачастую принадлежат к одному семейству ароматов.

Кроме того у Вас всегда есть возможность охарактеризовать аромат на основании цвета флакона, относящегося к нему: радужный, теплый, солнечный, побуждающий, радостный, динамичный, изобильный, пышный ...

- Белый классический, благородный, элегантный, чистый, истинный
- Желтый радужный, радостный, солнечный, жизнерадостный, ликующий
- Оранжевый вдохновляющий, побуждающий, динамичный, свежий
- Красный живой, экспрессивный, страстный, чувственный
- Розовый романтичный, мечтательный, женственный, нежный, игривый
- Фиолетовый загадочный, восточный, теплый, экспрессивный
- Синий элегантный, драгоценный, классический, благородный, бархатный
- Голубой воздушный, прозрачный, успокаивающий, сбалансированный
- Зеленый натуральный, терпкий, освежающий, активный, ароматный
- Коричневый древесный, острый, теплый, мужской, надежный, натуральный
- Серый классический, вне времени, благородный, интеллигентный, индивидуальный, ненавящевый
- Черный вечный, элегантный, очень выразительный, классический, благородный, холодный, чистый

Ароматы – важные факты



Общие факты:

Через несколько минут мы перестаем чувствовать аромат несмотря на то, что он еще присутствует. Это происходит потому, что через несколько минут наше чувство обаяния отключается. Из-за этого создается ощущение, что аромат пропал хотя окружающие все еще его ощущают. Поэтому нанося аромат необходимо создать своеобразный треугольник между кончиком носа и плечами.

Создайте свой "гардероб ароматов", состоящий из различных парфюмов и семейств ароматов, для разнообразных поводов, для различных частей дня или для различных сезонов и настроений и меняйте их по Вашему желанию.

Таким образом ощущение выразительности Вашего любимого аромата останется с Вами дольше.

Кроме того это хорошая тренировка для Вашего обаяния и предотвращает появление «слепоты» к определенным ароматам.

I. Почему правильный мерчендайзинг так важен?

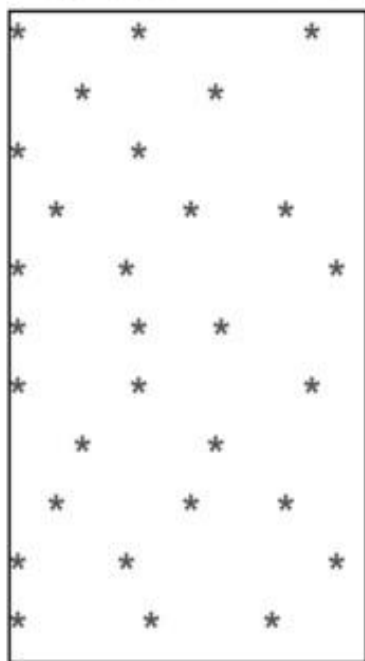
- ✓ Помощь в навигации по магазину (помощь покупателю)
- ✓ Стимулирует дополнительные продажи
- ✓ Облегчает и ускоряет восприятие информации клиентами
- ✓ Упорядочный и единообразный внешний вид витрин лучше информирует клиента об ассортименте
- ✓ Расположение товаров может строиться на опыте, теме, потребности и/или цене.
- ✓ Стимулирует клиента к импульсной покупке.
- ✓ Генерация дополнительного оборота.



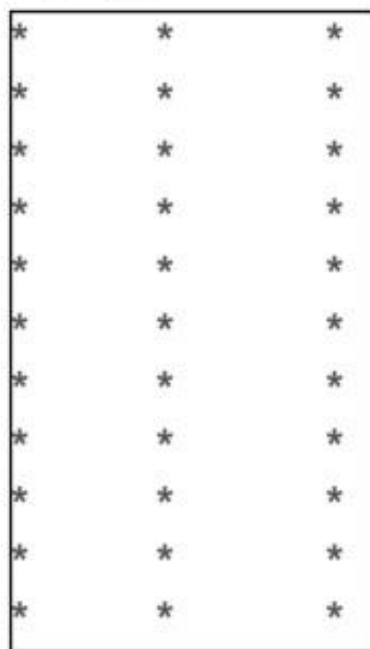
Увеличение оборота (до 30%)

Как работает мерчендайзинг

Есть около 3 секунд, чтобы сообщить клиенту о спец. предложениях на товары и о корпоративных стандартах брендов.



неправильно



правильно

- Сравнимо с визитной карточкой
- Первое впечатление решающе

Визуальный мерчендайзинг – это самый важный и эффективный инструмент информирования клиента о брендах и о спец. предложениях на товар, что в свою очередь приводит к стимуляции сбыта.

Золотые правила

Нужно всегда помнить!

- Принципы мерчендайзинга и следовать актуальным рекомендациям по выкладке от брендов
- Расставлять продукты по маркам и никогда не смешивать категории
- Заполнять полки всегда слева направо, начиная с самого большого или дорогого / ценного продукта
- Высококачественный и дорогой продукт, такой, как топ-селлер, следует располагать на уровне глаз клиента
- Гондолы (полки) всегда должны быть полностью заняты товаром
- Ухоженная выкладка товара = очень важна (качество + имидж бренда)
- Продемонстрируйте продукт!

Выгода:

- Хороший внешний вид товара способствует увеличению товарооборота
- Клиент быстро найдет то, что искал, а соответственно будет открыт для дополнительной покупки и импульсивной покупки

III. Особенности отдельных категорий P&C – Парфюмерия & Косметика



III. Особенности отдельных категорий

Женские & Мужские ароматы: перемещение

Товар на полках располагается слева направо, начиная с наибольшего объема.

- Женские ароматы: Parfum, EdP, EdT, EdC, Гель для душа, Лосьон для тела / -крем, Део-спрей, Део-стик
- Мужские ароматы: EdP, EdT, EdC, лосьон после бритья, бальзам после бритья, Гель для душа, Део-спрей, Део-стик



R&C: уход за кожей

Общие правила выкладки

- Полка заполняется слева направо
- Продукты всегда располагаются в рамках одной серии, а также в следующем порядке:
- Дневной уход, ночной уход, уход за кожей вокруг глаз, сыворотки (слева направо)
- В дневном и ночном уходе расстановка также идет слева направо: нормальная – комбинированная кожа, сухая кожа, очень сухая кожа
- В целом весь уход модно разделить на следующие серии:
 - Дневные / Ночные крема & сыворотки & уход за кожей вокруг глаз
 - Уход за телом (лосьоны, гели для душа)
 - Средства для умывания & Снятие макияжа
 - Средства по уходу для мужчин
 - Солнцезащитные средства
 - Другое / Специальные продукты



R&C: Декоративная косметика

Общие правила выкладки

- В интересах увеличения оборота выкладку декоративной косметики от различных марок нужно менять в зависимости от заданного плана.
- В магазинах с большим товарооборотом линии декоративной косметики выкладываются в персонализированных инсталляционных стендах от брендов.
- В магазинах с небольшим оборотом/ маленьких магазинах выкладка косметики производится в нейтральных \ общих инсталляционных гондолах.
- Самые успешные линии/ продукты выкладываются на верхних полках инсталляционных панелей
- Нужно всегда помнить, что самое главное, чтобы декоративная



Парфюмерия & Косметика: Тестеры

Тестеры

- Очень важно, чтобы к каждому аромату, средству по уходу и декоративной косметике в распоряжении клиента был тестер. Без тестера у клиента нет возможности оценить товар, что очень негативно сказывается на покупательской активности клиента.
- Тестеры очень сильно напоминают оригинальный продукт и, поэтому их следует особым образом помечать (например, с помощью наклейки „Try Me“).
- Наклейку „Try Me“, единожды приклеенную, невозможно снять, что в свою очередь может предотвратить воровство.



Парфюмерия & косметика: Тестеры

Ароматы:

- Клиенты чаще покупают именно тот продукт, который стоит непосредственно за тестером.

Поэтому тестеры располагаются перед продуктом наибольшего объема.

Рекомендуется снимать колпачок с флакона тестера для предупреждения воровства и также для облегчения использования тестера клиентами.

- Тестер необходимо заменить, если он скоро закончится, поврежден или имеет не аккуратный вид.

Уход за кожей:

- Тестер всегда ставится перед продуктом.
- В целях гигиены необходимо положить рядом с тестером ватные палочки или лопаточку-апликатор.
- Всегда контролируйте, чтобы тестер был закрыт и выглядел аккуратно.

Декоративная косметика:

- Тестер всегда должен располагаться перед продуктом и соответствовать ему по цвету.
- Всегда должны быть в наличии бумажные салфетки.