

Профессиональная этика и культура поведения

*Проще что-то сделать
сразу хорошо, чем потом
объяснять, почему это
сделано плохо*

- **Этика, этикета и мораль**
- **Психологические стороны делового общения**
- **Конфликты в деловом общении**
- **Правила поведения в конфликтных ситуациях.**

- **Этика** – (эмос – обычай, нрав) изучает мораль, нравственность
- **Этикет** – установленный порядок поведения где-либо
- **Профессиональная этика** – совокупность моральных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу
- **Мораль** – система этических ценностей, которые признаются человеком. Она регулирует поведение

Профессиональные моральные нормы

Вежливость	Уважительное отношение к другим людям, их достоинству. В основе лежит доброжелательность, которая проявляется в приветствиях и пожеланиях.
Предупредительность	Вежливый человек – это предупредительный человек, он стремится первым оказать любезность.
Корректность	Умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях, и, особенно, в конфликтных: умение выслушать партнёра, стремление понять его точку зрения.
Такт, чувство меры	Умело сделать замечание, не унижая достоинство человека.

Правила делового этикета (Джен Ягер)

- 1. Делайте всё вовремя**
- 2. Не болтайте лишнего**
- 3. Будьте любезны,
доброжелательны и
приветливы**
- 4. Думайте о других, а не только о
себе**

Культурная речь - это правильная, грамотная речь, верный тон общения, манера разговора, точно подобранные слова.

Рекомендации:

- Следить за правильным употреблением слов, их произношением и ударением;
- Не использовать обороты, содержащие лишние слова;
- Избавляться от слов- «паразитов» («так сказать», «итак», «значит», «ну»...)
- Избегать заносчивости, категоричности и

Опасные слова и фразы:

«Нет»

«Не знаю»

«Невозможно»

«Не могу

помочь»

Необходимые слова и фразы:

«Что ещё для Вас важно?»

«Я выясню это для Вас»

«Я предлагаю это заменить на...»

«Чем Вам помочь?»

«Я Вас понимаю»

«Приношу Вам извинения»

Внешний вид

- Униформа должна быть чистой и хорошо отутюженной
- Носите удобную обувь и содержите её в чистоте
- Бижутерия должна быть в минимальных количествах, а лучше вообще отсутствовать
- Серьги – только маленькие
- Кольца (кроме обручального) и перстни надо оставлять дома
- Массивные украшения – недопустимы!
- Мобильные телефоны – недопустимы!

Гигиена

- Ежедневно принимайте душ и пользуйтесь антиперспирантами
- Не злоупотребляйте парфюмерией
- Ногти рук должны быть чистыми без яркого маникюра
- Тщательно мойте руки после посещения туалета
- Не дотрагивайтесь руками до лица, особенно рта и носа
- О любых заболеваниях или инфекциях следует сообщать начальству

ТРЕБОВАНИЯ К ЛИЧНЫМ КАЧЕСТВАМ ПАРИКМАХЕРА

- **Приветливость**
- **Коммуникабельность**
- **Вежливость**
- **Аккуратность**
- **Расторопность**
- **Выносливость**

ЗАДАНИЕ 1 Поясните каждое требование

Приветливость - это:

улыбка, приветливая интонация, желание во всём помочь клиенту, сделать его пребывание комфортным.

Коммуникабельность – это:

Желание учиться

готовность узнавать новое о своей работе, применять на практике полученные знания. Не забывать о самообразовании. Помните, что совершенству нет предела!

Внешний вид

визитная карточка человека. Старайтесь соответствовать месту Вашей работы! Бижутерия, сотовые телефоны, неопрятный вид – все это лишнее! Ваши украшения и аксессуары – чистота, аккуратность, ухоженный вид и бейдж!

Основные принципы профессионального поведения

парикмахера

- Постоянная приветливость, вежливость, тактичность, радушие ко всем клиентам
- Предупредительность, готовность к оказанию услуг, выполнению просьб клиентов
- Доброжелательное и внимательное отношение к претензиям клиентов
- Принятие клиента таким, каков он есть, отказ от попыток поучать его, перевоспитывать
- Воздействие на клиента, исходя только из

Этапы профессионального диалога

- 1. Привлечение внимания клиента**
- 2. Пробуждение интереса у клиента и подготовка решения**
- 3. Принятие решения**

ПРИЁМЫ ПРИВЛЕЧЕНИЯ ВНИМАНИЯ КЛИЕНТА

- ✓ Вежливое приветствие
- ✓ Соответствующий внешний вид
- ✓ Обстановка в салоне

Мастер в это время изучает (наблюдает) походку, осанку, одежду, выражение лица клиента, оценивает его характер и принимает нужную форму обращения с ним

Пробуждение интереса у потребителя



Осуществляется в процессе обсуждения услуги, которую желает получить клиент. Мастер дает рекомендации по выбору стрижки, причёски, дополнительных услугах... Активно воздействует на

потребителя
Принятие решения завершает

диалог



На этой стадии мастер фиксирует заказ клиента

«Да» и «Нет» - исключить!

Ответы на вопросы посетителя должны быть развёрнутыми:

- Мне эта стрижка будет к лицу?

- ~~«Да» («Нет»).~~

- Да, конечно же! Эта стрижка подходит для вашей формы лица.

ЗАДАНИЕ 2 Сформулируйте развёрнутые ответы на вопросы

- А как Вы хотите клиента подстричь?

- Вы мне волосы краской не сожжёте?

- Вот Вы молодой мастер, Вам можно довериться?

- Скажите, а вы умеете стричь стрижку под названием «Дебют»?

Что обижает клиента и может спровоцировать конфликт

Смех

Интонация

Взгляд

Неудачная шутка или комплимент

Некомпетентность

Непрофессионализм

Внешний вид

Невнимательность и равнодушие

Как контролировать неконтролируемых посетителей

□ **Используйте внимательное слушание**

кивок головы, фразы: «Я понимаю», «Я слушаю», «Я согласна» – дайте посетителю «выпустить пар»

□ **Не вступайте в споры и не произносите неприятных слов**

не раззадоривайте клиента, не говорите «нет», «Вы не можете», «Вы не будете»

...

Лучше – «Это не очень хорошая идея»

Предоставляйте альтернативу:

«Что нам сделать для Вас? Это или это?»,
«Вас это удовлетворит?». Вероятно посетитель осознал, что попал в неудобную ситуацию и использует первую попавшуюся возможность, чтобы из неё выбраться

Разъясните правила:

Уйдите от модели «Я против тебя». Обезличьте свои ответы, используя выражения «в нашем ресторане», «наши правила». Выражение «Потому что я так сказал» – недопустимо!

Способы поведения мастера, нейтрализующие конфликты: работа с рекламациями

- Сказать: «Приношу свои извинения»
- Предложить помощь: «Готова Вам помочь»
- Разобраться в ситуации: для этого задать вопросы и прояснить ситуацию
- Постараться исправить ситуацию
(например, использовать метод «альтернатива»)

Типичные ошибки парикмахеров в ситуации рекламаций

Ошибки	Пример реакции парикмахера
Контратака	«Нет, Вы не правы»
Игнорирование	«Таких претензий мне ещё никто не предъявлял»
Оправдание	«Это произошло потому, что нам во время не доставили краситель»

Способы поведения мастера, нейтрализующие конфликты: работа с эмоциональным всплеском

- **Сохранять спокойствие, не вовлекаться в эмоциональный вихрь**
- **Для этого важно помнить, что клиент слабее Вас и отчаянно нуждается в помощи**
- **Выразить понимание состояния клиента:**
«Я понимаю Ваше состояние»
- **Озвучить чувство клиента: «Вы раздражены»**

Правила поведения в конфликтах

- 1. Дайте клиенту «выпустить пар»**
- 2. Сбивайте агрессию неожиданными приёмами**
- 3. Не давайте клиенту отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах**
- 4. В любом случае позвольте клиенту «сохранить своё лицо»**
- 5. Отражайте смысл высказываний и претензий**
- 6. Не бойтесь извиниться, если чувствуете вину**
- 7. Ничего не надо доказывать**
- 8. Забудьте первым**

Нельзя!!! (Табу)

1. Критически оценивать клиента
2. Приписывать ему плохие намерения
3. Показывать своё превосходство
4. Обвинять клиента в конфликтной ситуации
5. Игнорировать интересы клиента
6. Видеть всё только со своей позиции
7. Раздражаться, кричать, нападать

ЗАДАНИЕ 3 Сформулируйте развёрнутые ответы на претензии клиента (предконфликтные ситуации)

— То, как вы меня подстригли – просто безобразие. Я так не ношу. Что мне теперь с этим делать?

— Не уговаривайте меня, этот цвет мне не подходит. Я хочу переделать его, можно прямо сейчас?

— Я не хочу мыть голову перед стрижкой, утром я ее мыла. Почему я должна мыть опять, вдруг ваш шампунь мне не подходит?

ЗАДАНИЕ 4 Вставьте недостающие фразы:

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ С КЛИЕНТОМ

- 1. Клиенты являются самыми _____ людьми в нашем салоне**
- 2. Клиенты не _____ от нас, мы _____ от них**
- 3. Клиенты не _____ нашей работе, они – цель нашей _____**
- 4. Клиенты делают нам честь своим _____, мы не делаем им _____**
- 5. Клиенты – люди со всеми присущими им чувствами и _____**
- 6. Клиенты – это не те люди, с которыми нужно _____ или состязаться в остроумии**
- 7. Клиенты заслуживают самого _____ и _____ отношения с нашей**