

Индивидуальный проект. СПА салон.

Презентация выполнена студентками группы
01-2ПЭ:
Родиной Анной и Гавриловой Аленой.

Название СПА салона:

- ⊙ 1.Формирует первое впечатление у клиентов;
- ⊙ 2.Выделяет среди других салонов и конкурентов;
- ⊙ 3.Заявляет о себе;
- ⊙ 4.Дает уверенность клиентам в стабильности цен на продукцию;
- ⊙ 5.Способствует привлечению и удержанию клиентов, т.к. оказывает определенное влияние на посетителей;
- ⊙ 6.Формирует базу постоянных посетителей салона красоты;
- ⊙ 7.Помогает в работе с различными категориями посетителей;
- ⊙ 8.Способствует привлечению новых клиентов в салон;

КАК НАЙТИ ПОХОДЯЩИЙ ПЕРСОНАЛ?

- 1) Необходимо провести анкетирование. Оно дает возможность охватить большое кол-во людей.
- 2) После анкетирования произвести тщательный отбор и найти подходящих людей . Пригласить их на собеседование.
- 3) На собеседовании можно лично познакомиться с человеком . Увидеть его цели , желание . Так же проследить за его движениями , убедиться в его компетентности.
- 4) При проведении собеседования, важно убедиться в подлинности резюме.



Как выбрать подходящий интерьер?

- 1) Интерьер должен быть релаксирующим .
- 2) Материал отделки очень важен.
- 3) Учитывать степень освещенности процедурных кабинетов.
- 4) Сдержанность.
- 5) Учитывать пространство .
Должно оставаться достаточно свободного места.
- 6) Так же пытаться соответствовать названию.



Барьеры персонала/администрации

- При работе с людьми можно столкнуться со следующими барьерами:
- 1) Барьер брезгливости.
- 2) Барьер Общения.
- 3) Барьер эмоций.
- 4) Барьер понимания.
- Главное перебороть свои барьеры, для процветающей работы.



ФОРМЫ ОБЩЕНИЯ.

Виды:

- 1)Ритуальные
- 2)Деловые
- 3)Личностные.

Важно понимать , что при работе с клиентами должен соблюдаться деловой вид общения. Часто клиент может жаловаться на свои личные проблемы .

Главное найти подход к клиенту и не задеть его своими словами .
Неправильное общение с клиентом может привести к проблемам.



Как правильно общаться с клиентом?



- * Сколько вопросов, столько ответов.
- * Постоянный контакт.
- * Эмоции (Всегда отвечать адекватно клиенту).
- * Быстрый ответ.
- * Общайся с клиентом, как с другом.
- * Выработанная дикция.
- * Заинтересовать клиента.
- * Побудить приходить к вам снова.

Конфликты и как их избежать.

- **Конфликт**— наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия.
- Виды конфликтов:
- 1)Межгрупповые
- 2)Межличностные
- 3)Внешние и внутренние
- 4)Межролевые.
- В работе с клиентом можно столкнуться с любым видом конфликта. Главное-это избежать его.
- Как же избежать конфликта?
- 1)Дать книгу жалоб ничего не предпринимая.
- 2)Предложить другого мастера или дополнительную услугу (бесплатно).



РЕКЛАМА.

- ◎ 1.Разработка маркетинговой программы.
- ◎ 2.Создайте веб-сайт.
- ◎ 3.Продвигайте ваш веб-сайт .
- ◎ 4.Создайте бюджет для медиа рекламы.
- ◎ 5.Продвигайтесь с помощью рекомендаций.
- ◎ 6.Придумайте слоган.



Услуги салона:

- Косметология.
- Программы ухода.
- Массажи
- Аппаратная косметология
- Коррекция фигуры
- Обертывание
- Депиляция
- SPA-уход



Вывод:

- ◎ -Каждый спа-салон должен иметь правильную отделку и освещение.
- ◎ -Персонал должен уметь вести себя с клиентом.
- ◎ -Тщательно подбирать персонал.
- ◎ -Реклама должна быть правильной.
- ◎ -Название играет большую роль.

Спасибо за внимание!

