

Татьяна Карасева

Секреты продаж в салоне красоты

Урок 1



Первый этап продаж.

- Установление контакта
- У вас никогда не будет второго шанса на первое впечатление!



Что должен почувствовать клиент за эти 30 секунд?

- Мне здесь действительно рады!
- Здесь качественное обслуживание!
- Приятная атмосфера!
- Я хочу здесь остаться!
- Я хочу приходить сюда снова и снова!

Информация

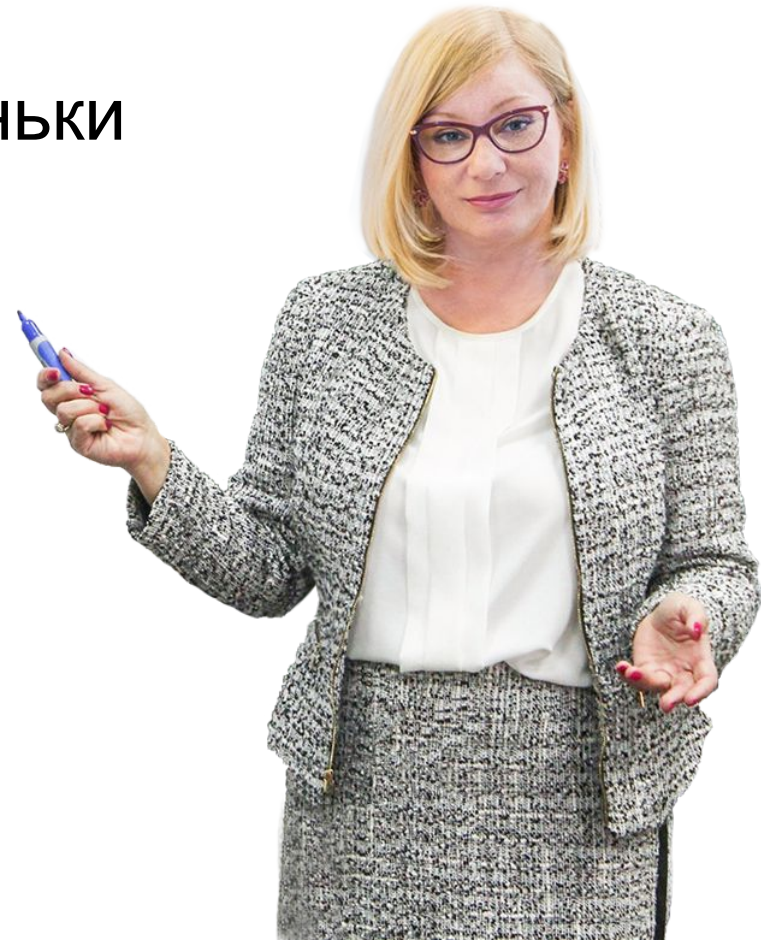
- **визуальная** — через внешний вид, мимику и жесты — **55%**;
- **аудиальная** — через интонацию речи — **38%**;
- **вербальная** — через смысл слов — **7%**.



Оформление салона красоты

Основные правила

- Двери, окна, ступеньки
- Освещение
- Дизайн
- Музыка, ароматы
- Чистота



Домашнее задание:

Сфотографируйте ваш салон красоты снаружи и внутри. Сконцентрируйтесь на оформлении окон, входной двери, администраторской стойки, зоны отдыха. Покажите фотографии вашим знакомым, спросите, какие эмоции они у них вызывают. Проверьте интерьер вашего салона на соответствие чек-листу и подумайте, какие изменения вы могли бы внести в ближайшее время при минимальных трудовых и финансовых затратах.



**В первую очередь мы продаем сами себя,
и лишь потом –наши товары или услуги.**

- **Общение важнее мастерства**
- Плохо отработанный звонок по телефону лишает клиента узнать о профессионализме ваших специалистов
- Ошибка – нет предложения о сделке

Общение с клиентом по телефону. Запись на услугу.

Общение важнее мастерства.



Общение с клиентом по телефону

- Корпоративное приветствие
- Говорить четко, ясно, полными предложениями
- Называть клиента по имени, как можно чаще
- Разговаривать улыбаясь
- Подстройка темпа речи
- Подведение итогов разговора



Основные правила дресс-кода:

- Деловой стиль
- Скромность в одежде
- Устойчивый каблук до 6 см
- Уложенные волосы
- Умеренный макияж
- Ухоженные руки с короткими ногтями
- Отсутствие татуировок
- **ВНЕШНИЙ ВИД МАСТЕРА НЕ ДОЛЖЕН ОТВЛЕКАТЬ КЛИЕНТА ОТ СЕБЯ ЛЮБИМОГО**



Помните, что с того момента, как клиент зашел в салон красоты, он должен ощущать себя центром внимания на протяжении всего посещения!



При знакомстве администратора с клиентом необходимо:

- Выяснить имя посетителя;
- Цель визита;
- Есть ли у клиента запись;
- Первичное ли это посещение салона клиентом
- Из каких источников клиент узнал о нашем 11с/к

Жесты. Мимика. Интонация

Открытая поза.

- Держать ладони в поле зрения клиента
- Не скрещивать руки и ноги
- Не сутулиться, не облокачиваться на стену или стол, не ерзать на стуле
- теплая, искренняя улыбка



SMALL TALK

Важно расположить к себе клиента



О чем можно и нужно говорить с клиентом в салоне



О чем с клиентом не говорят в салоне?



Домашнее задание

- 1) Создайте стандарт внешнего вида ваших сотрудников
- 2) Издайте приказ по предприятию внешнего вида сотрудников всех должностей
- 3) Напишите скрипт разговора входящего звонка приводящего к записи клиента.
- 4) Проверьте помещение на безопасность
- 5) Добавьте/уберите лишние элементы декора
- 6) Наведите чистоту всех помещений, особенно туалетов

