

Маркетинг



Юлии Вавиловой



отношений



Юлии Вавиловой

Юлия Вавилова



- Руководитель и основатель собственной академии ЮВелирного татуажа и учебного центра по перманентному макияжу и микроблейдингу.
- Мастер - преподаватель международного класса
- Член лиги профессионалов перманентного макияжа
- Автор и разработчик собственных креативных техник
- Победитель программы "Битва салонов" в Архангельске

Вот, что вы узнаете из вебинара

- ЧТО ТАКОЕ ЛОЯЛЬНОСТЬ КЛИЕНТОВ?
- КАКИЕ ИНСТРУМЕНТЫ ДЛЯ ЕЕ ПОВЫШЕНИЯ ИСПОЛЬЗУЮТСЯ В НАШЕМ САЛОНЕ?
- КАКИЕ ЕСТЬ ПОСОБЫ И КРИТЕРИИ ЕЕ ОЦЕНКИ
- ПРИМЕРЫ НЕКОТОРЫХ ИНСТРУМЕНТОВ
- КАК ОЦЕНИВАЕМ
- КАКОЙ РЕЗУЛЬТАТ ПОЛУЧИЛИ
- ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ (ЧТО СДЕЛАТЬ ПРЯМО СЕЙЧА)

Какой результат получили

- экономия бюджета на рекламу(более 30тр)
- конверсия по обзвону на сложную процедуру (ходят редко) 10%
- повышение продаж комплексных услуг
- половина клиентов покупают доп услугу
- всего за месяц полностью заполнили запись для трех новых специалистов

ЧТО ТАКОЕ ЛОЯЛЬНОСТЬ КЛИЕНТОВ?!

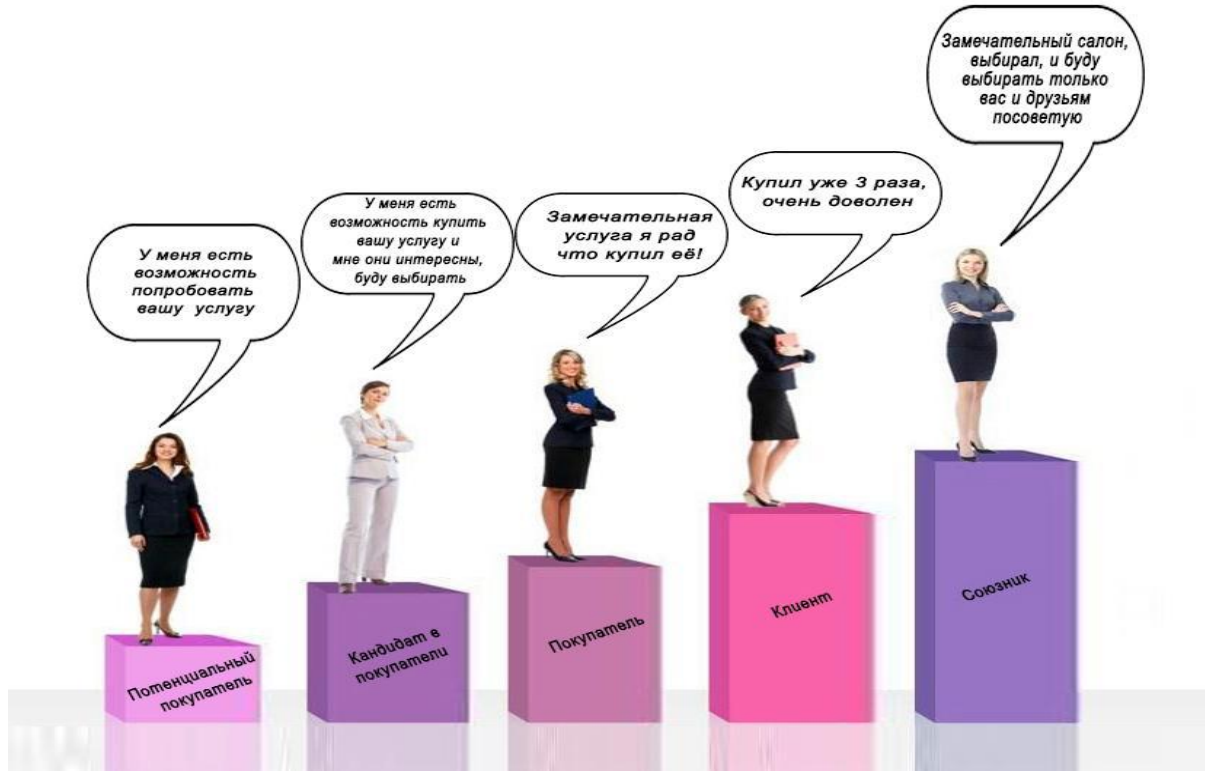
Лояльность - это клиентоориентированность, специальный режим отношений с клиентом.

-Основной задачей создания системы работы салона в режиме таких отношений с клиентом - это долговременность! Мы не зарабатываем с одной транзакции! Надо понять, прежде всего, что транзакционный маркетинг, скидка на услугу имеет косвенное отношение к системе лояльности.

Итак: Лояльность - это внутреннее ощущение клиента (проверяется конечно деньгами)

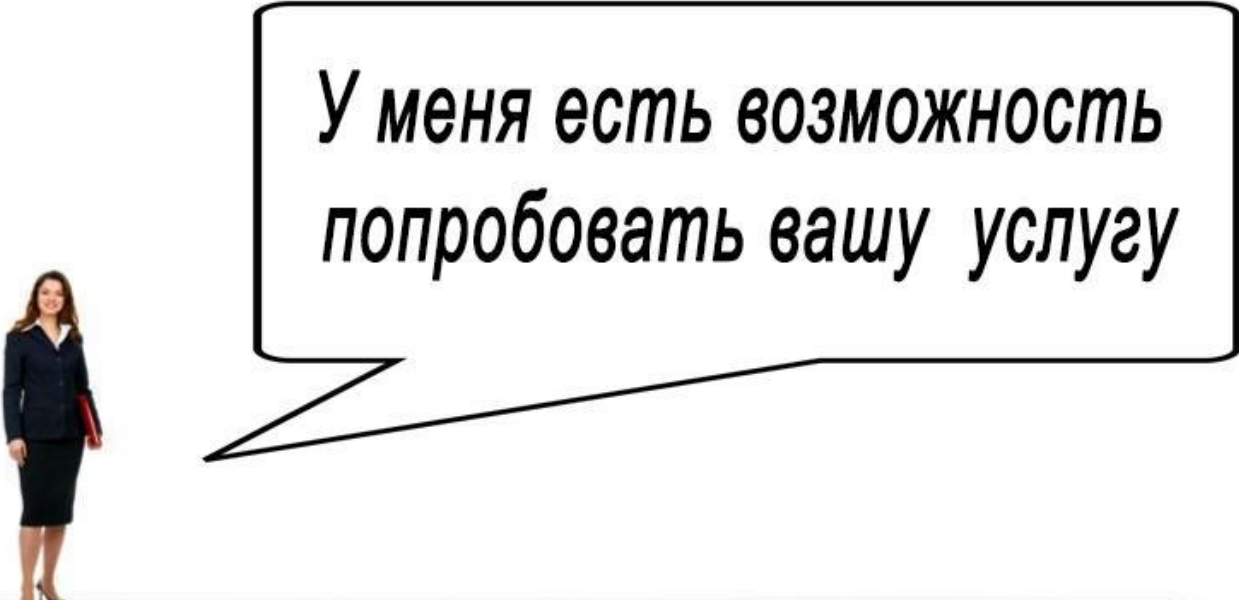
Вывод: Лояльность - это не решение проблем клиента, а отношение с участниками процесса в целом!

Эволюция



Этапы взаимоотношений с клиентами!

Задача – увеличить выручку через
специально разработанные приемы на
каждом этапе взаимоотношений с
клиентами



*У меня есть возможность
попробовать вашу услугу*

Потенциальный покупатель

Потенциальный покупатель.

- На этом этапе мы доносим свое УТП (уникальное торговое предложение которое может выделить нас среди конкурентов) И определяем критерии наших потенциальных клиентов (ЦА)

Как показываем:


- на сайтах, посадочных страницах, в соц. сетях всегда есть мое, как руководителя, обращение к потенциальным клиентам, рассказ о наших центрах. Тем самым я показываю что это не просто очередной центр красоты - за каждой процедурой за каждой услугой есть реальный создатель, человек который отвечает за нее и лично участвует в этом ! Мы не используем кричащие картинки типа :Купи сейчас и сразу помолодей на 10 лет . Мы даем более детальное описание каждому предлагаемому методу, фото до и после .

Пример сайт : татуаж29.рф

Получите сертификат на **1000** рублей
на обслуживание
в нашем центре!

Имя и фамилия * Электронная почта * Телефон * Получить сертификат!


★ 7 лет на рынке красоты 👤 15 лучших специалистов 👥 3200 постоянных клиентов



Директор Академии Ювелирного татуажа - Вавилова Юлия

Я работаю в индустрии красоты более 10 лет. Создать свой центр - уютный, комфортный, в котором будут трудиться настоящие профессионалы, всегда было моей мечтой. Мне удалось осуществить мою идею и вот уже 5 лет я являюсь руководителем такого центра! В моей команде работают только специалисты с хорошим стажем, которые постоянно повышают квалификацию. Я проверяю каждого мастера на себе. Также я лично слежу за порядком и стерильностью инструментов в центре, стараюсь сделать все, чтобы каждый клиент остался доволен и хотел к нам вернуться. Я дарю сертификат новым клиентам, потому что уверена, что вам наверняка захочется прийти к нам еще раз! Оформляйте сертификат и обязательно приходите к нам!

результат 30 новых клиентов в месяц



*У меня есть возможность купить
вашу услугу и мне они интересны,
буду выбирать*

Кандидат в покупатели

Как показываем:

- Скрипт администратора содержит информацию в основном эмоционального характера (отвечает на вопросы, снимает сомнения, подтверждает ожидания)
- (Работу выполняют врачи, косметика высокого класса, после чистки не уйдете с красным лицом (как это бывает в других центрах), в любом случае приглашаем на консультацию приходите познакомиться со специалистом, посидеть в кресле, посмотреть кабинеты, поговорить обо всех вопросах ...) То есть приглашаем всегда на консультацию и знакомство объясняем что не обязательно делать услугу сразу.

Что сработало – создание системы контроля

- прослушка звонков
- обзвон клиентов на контроль качества
- один день в неделю провожу с администратором
- еженедельные пятиминутки с координацией работ

Обучение

1. Прописываю скрипт
2. Скидываю все условия акции на все случаи жизни
3. Записываю свой диалог с клиентом по скрипту и даю прослушать
4. Назначаю экзамен
5. Проверяю
6. Контролирую строго выполнение день два
7. Затем контроль редкий выборочно и плюс по отчетам



**Замечательная услуга
я рад что купил её!**

Покупатель

Покупатель

- Клиент пришел впервые: Знакомится как гость проводим экскурсию, показываем и рассказываем об инструментах процедуре стерильность, мастер расспрашивает клиента обо всех его пожеланиях заполняет мед карту, либо отрисовывает и обсуждает форму. Если клиента все устраивает, то проводит процедуру
-
- после этого клиент получает на следующий день смс с благодарностью что посетил наш центр
-
- через несколько дней звонит руководитель либо управляющий (звонок качества)

пример



Оплачена услуга _____

По стоимости _____
(со скидкой 20%)

Имя, Фамилия получателя

Воспользоваться данной услугой можно до:

Дата _____ Подпись администратора

*Купил уже 3 раза,
очень доволен*




Клиент

Клиент

- Когда клиент совершил уже три визита!
- Мы стимулируем сарафанное радио: Даем ему подарочные сертификаты для трех друзей, там вписано его имя. Когда они к нам приходят отмечаем у него в карточке и даем ему бонусы (очень важно !Бонусы даем сюрпризом, а не заранее обсуждаем что за то что они придут ... он получит, не подкупаем клиента !)
-
- -Делаем специальные индивидуальные предложения особо уделяя внимание: что это только для него, как постоянного, любимого клиента (чаще всего это подарочная процедура, цель познакомить с новой услугой, новым мастером...)
- Приглашаем на новые процедуры, прежде всего таких клиентов просим их быть экспертами оценить услугу если нравится то просим порекомендовать ее друзьям разместить отзыв на своей страничке сделать фото в нашем салоне и разместить с хештегом

пример





*Замечательный салон, выбирал,
и буду выбирать только вас и
друзьям посоветую!*

Союзник

СОЮЗНИК

- Обслуживаем всегда в приоритете: подбираем самое удобное время, делаем бонусные процедуры сюрпризом во время визита, приглашаем на все наши праздники дни клиентов, пишем в соц сетях о них в рубрике наши клиенты - кто они? И там рассказываем какой это интересный человек, чем занимается, все что можно интересного рассказать плюс даем ссылки на его страничку, если есть бизнес то ссылку на сайт или рабочую группу
- Первыми приглашаем на дни открытых дверей и другие мероприятия особо подчеркивая что это наш особый гость
- Выставляем рассказ об этом клиенте на сайте или в группе с его фото ссылкой на страницу и отзывами, мини рассказ на тему" Наши клиенты - кто они ?!"
- Рассказываем интересные факты о его жизни.

пример



Академия
елирного
татуажа

Юлии Вавиловой
tattomakeup.ru
vk.com/tattomakeup

АБОНЕМЕНТ ДЛЯ ПОСТОЯННЫХ КЛИЕНТОВ

г. Архангельск, ул. Вологодская, д. 6, 1 этаж

тел.: 47-05-25, 47-91-01; +7 (953) 937-91-61

Ф.И.О. _____

Соберите 6 визитов и получите сертификат на сумму,
равную 10 % от общей суммы визитов.



Академия
елирного
татуажа

Юлии Вавиловой

Что сделать прямо сейчас

1. Разбить систему лояльности по этапам
2. На каждом этапе прописать свои приемы повышения лояльности
3. Прописывая полностью все шаги для администраторов и специалистов (что, какими словами, как озвучивать
4. Провести экзамен на проверку скриптов с коллективом (продумать мотивацию за сдачу экзамена)
5. Регулярно отслеживать что бы придуманные вами шаги выполнялись, акции озвучивались ...

- Лояльный клиент - это гарантия успеха вашего бизнеса в сложное время кризиса, это единственная гарантия развития и продвижения, это радость получаемая от вашего дела не сравнимая ни с какими другими мотивациями.

Желаю вам всем только лояльных клиентов и растущего дохода!

Удачи в красивом бизнесе!

Вавилова Юлия
Александровна
tattomakeup@yandex.ru