



Чек-лист по сервису внутри бьюти-бизнеса

Почему у меня мало клиентов? Как мне вернуть клиентов, которые у меня были? Я пришла в бьюти зарабатывать, а дохода нет... Если эти вопросы ПОСТОЯННО появляются в твоей голове, самое время проверить и отметить, что есть в твоей работе:

- ☐ **1.** У тебя есть онлайн-запись?
- ☐ **2.** Есть вывеска или подробная инструкция, как тебя найти?
- ☐ **3.** Ты приходишь минимум за 20-30 минут до записи, чтобы подготовить заранее рабочее место?
- ☐ **4.** Ты встречаешь каждого клиента с улыбкой и помогаешь раздеться и расположить вещи?
- ☐ **5.** Ты обращаешься к клиенту по имени?
- ☐ **6.** Легко устанавливаешь контакт с клиентом и знаешь как предложить услуги для увеличения среднего чека?
- ☐ **7.** За рабочим местом заполнены все расходники, места со скоплением пыли регулярно протираются, а также вокруг нет валяющихся проводов
- ☐ **8.** Есть возможность для клиента выпить напиток с выбором, больше чем вода/чай?
- ☐ **9.** Возле рабочего места имеется все необходимое, чтобы клиент если-что мог привести себя в порядок: гигиенические принадлежности,

губка для обуви, ролик для одежды, влажные салфетки и тп

- ☐ **10.** В процессе процедуры клиенту проговариваются каждые действия: что выполняется и зачем?
- ☐ **11.** У тебя можно купить подарочный сертификат в подарок на услуги?
- ☐ **12.** После услуги клиент получает рекомендации по домашнему уходу устно и письменно(электронно)?
- ☐ **13.** Клиенту сразу предлагается удобное время для следующего визита?
- ☐ **14.** Все важные детали записываются в карточку клиента
- ☐ **15.** Ты пишешь клиентам спустя время, чтобы собрать обратную связь о процедуре и закрываешь 70% клиентов на следующую запись?
- ☐ **16.** Знаешь все свои действия, если возникает конфликтная ситуация и можешь грамотно закрыть возражение» (потери иногда неизбежны)
- ☐ **17.** Клиенты, которые были впервые на услугах получают всегда информацию о новостях/акциях/изменении прайса или о проведении клиентских дней?

Создано с помощью онлайн сервиса Чек-лист | Эксперт: <https://checklists.expert>

как это убрать?