Чек-лист "Консультация гостя"

Задача чек-листа - не допустить ошибки, не упустить детали, сделать работу четко и качественно, оставив у гостя только положительные впечатления. В современном мире большая конкуренция между салонами красоты, студиями и специалистами. Учитывая, что спектр услуг в большинстве своем одинаковый, организациям и сотрудникам нужно уделять внимание такой составляющей как сервис, чтобы не только выжить в этой среде, но и добиться определенных результатов, выработать лояльность среди своих гостей. И чек-лист является отличным инструментом для поддержания сервиса на достойном уровне.

1. Предварительная подготовка мастера

- [ ] **1.1** Настройтесь на общение

  Важно следить за своим состоянием. Постарайтесь до прихода гостя привести себя в порядок, так как он может поддаться влиянию негативной энергии, что будет мешать вашей работе. Будьте доброжелательны, встречайте своего гостя с улыбкой!

- [ ] **1.2** Проконтролируйте внешний вид

  Одежда, прическа и макияж должны всегда быть в порядке, особенно у колористов, так как вы являетесь экспертом стиля для своего гостя. Если вы работаете в салоне с определенным дресс-кодом, соблюдайте эти правила и регулярно проверяйте вашу рабочую форму на наличие дефектов.

- [ ] **1.3** Проверьте журнал записи перед началом смены

  Узнайте у администратора всю текущую информацию по рабочей смене, либо если вы самостоятельно ведете запись - проверьте ваш распорядок дня. Скажите администратору, если у вас есть сегодня какие-то вопросы, или моменты, которые ему стоит знать.

- [ ] **1.4** Подготовьте свое рабочее место

Наведите порядок, уберите лишнее, выставьте свет, подготовьте инструменты, стайлинги. Проверьте наличие средств для обработки и дезинфекции. Убедитесь в наличии чистых мисок, кисточек.

2. Встреча гостя

☐ **2.1** Приветствие

Заранее узнайте у администратора, или проверьте в ваших записях информацию о вашем госте. Поприветствуйте по имени, затем представьтесь сами, если он впервые. Подождите, пока администратор повесит его верхнюю одежду, либо предложите свою помощь.

☐ **2.2** Размещение

Проводите до кресла, разместите гостя и его аксессуары (сумка, телефон, очки). Уточните, комфортно ли ему и, если возможно, предложите напитки.

3. Диагностика и консультирование

☐ **3.1** Диагностика состояния и качества волос

Консультация клиента всегда начинается с анализа его волос. Оцените: пористость, диаметр, эластичность, природный цвет, глубину тона, направление, % седины. Выясните историю окрашиваний, уделяя особое внимание интенсивным процедурам (завивка и обесцвечивание). Уточните наличие аллергических реакций.

☐ **3.2** Консультация, выяснение потребностей.

Выслушайте, попросите показать примеры. Совместите запрос и исх. данные (качество волос, форма головы/лица, цвет кожи и глаз). Уточните про стиль в одежде, образ жизни (например, есть ли возможность делать регулярную укладку, если это касается стрижки) Как часто гость планирует проводить коррекцию?

☐ **3.3** Подбор образа

Обдумайте образ, покажите фото-примеры из вашего портфолио. Чётко донесите информацию о планируемых процедурах. Отлично, если ваше мнение едино! Но если запросы гостя очень навредят волосам / не подойдут внешнему виду в целом – предложите варианты, которые будут более подходящими и безопасными.

☐ **3.4** Ориентирование по стоимости

Укажите общую стоимость всех процедур. По запросу детализируйте. Расскажите о текущих акциях и скидках. Уточните про доп. услуги (уход, укладка). Упомяните о ваших коллегах - мастерах маникюра, визажистах, если возможны параллельные услуги.

☐ **3.5** Завершение консультации

Поблагодарите, предложите расслабиться и приступайте к работе!:) Не забывайте о вашем госте на протяжении всего времени. Спрашивайте комфортная ли температура воздуха, воды. Предложите журналы, напитки. Помните, к вам приходят не только за новым цветом и стрижкой, но и за отдыхом, общением.

Не важно, работаете ли вы в премиум или эконом салоне, арендуете ли рабочее место. Помните, сервис и умение коммуницировать подчеркивают ваш профессионализм. Правильно подобранная индивидуальная модель общения увеличит лояльность, а в последствии и ваш доход. И главное - получайте удовольствие от вашей работы!

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

как это убрать?