



# Как общаться с КЛИЕНТОМ

Эмоциональный маркетинг  
Правила общения с клиентом

# Правила общения в салоне

- Обращайтесь по имени к клиенту
- 2. Будьте искренними и дружелюбными
- 3. Вызвать доверие у клиента
- 4. Комментируйте, что вы делаете, чтобы клиент знал процесс процедуры
- 5. Улыбайтесь
- 6. Следите за настроением клиента
- 7. Не следует делать клиенту отрицательные замечания, это вызовет у клиента негативные эмоции

# Правила общения в салоне

- 8. Слушайте. не перебивайте клиента
- 9. Не обсуждайте темы религии, политики и личные проблемы
- 10. Если клиент делится своими личными проблемами, просто выслушайте его и не давайте советов и не высказывайте свое мнение
- 11. Не сплетничайте
- 12. Задавайте ненавязчивые вопросы( кроме личных)
- 13. Дайте советы по уходу за лицом/ресницами/бровями/ногтями/волосами ненавязчиво
- 14. Если вы рекомендуете. расскажите свой опыт
- 15. В конце процедуры искренне поблагодарите клиента и проведите его до стойки администратора. Не оставайтесь в приемной. когда клиент оплачивает услугу.

---

# Как работать со сложным клиентом

---



# 1. Грубость, агрессивность

Необходимо выслушать клиента, сохраняю спокойствие и готовность решить проблему, но не переходить на эмоции. Необходимо понять клиента, я уточнить причины недовольства и далее решаем проблему.

## 2. Застенчивость

Будьте мягкими и улыбайтесь. Не торопитесь, предлагайте варианты, больше рассказывайте о подробностях.





### 3. Нерешительность

Нерешительность-это страх совершить ошибку. к какой клиент всячески возвращается к теме, чувствуют неуверенность. Подбадривать его, поддерживайте, вселяя уверенность в своей убежденностью. Всё подробно объясните.

## 4. Панибратство

Такие клиенты желают добиться от вас поступки в чём-либо. К будьте открыты, я но в тоже время соблюдайте субординацию.







## 5. Разговорчивость

Выслушайте его, чтобы понять основную мысль. Употреблять его имя чаще.

## 6. Молчаливость

Не говорите много.

Старайтесь вовлечь  
клиента в разговор.

Изложите часть  
информации и спросите  
как вы относитесь к  
этому?





## 7. Демонстрация компетенции

Какие клиенты знатоки. Больше слушайте их, дайте ему возможность рассказать что он знает. Можете задавать вопросы "А почему именно так как?" Пусть делится, похвалите его что он компетентен в данном вопросе. Главное не спорьте!

## Первая встреча

---

### **1. Знакомство**

Мастер-добрый день! Я мастер по... Ирина! Как я могу к вам обращаться?

Клиент-здравствуйте! Татьяна

### **2. Затем выявляем потребности с помощью вопросов.**

### **3. Прощание**

Мастер-благодарим, что обратились в наш салон. Могу записать вас на следующий месяц. В какой день и время вам будет удобно? До встречи!

Напишите почему клиент должен выбрать ваш салон или вас? Напишите преимущества и чем отличается от конкурентов.

---

# Выявление потребностей

---



- **Проблема**

Что вас интересует?

Какую вы бы хотели услугу или товар?

- **Критерии**

Какие пожелания?

По каким критериям подбирается?

Какой именно товар подыскивает?

Что для вас важно при выборе данной услуги/товара?

- **Принципиальность**

Вы рассматриваете только эту услугу/товар или могу предложить похожие товары?

- **Результат**

Какой результат хотите получить?

Что хотите получить в итоге?

Для чего приобретайте / делаете процедура?

Как хотите использовать профессионально или для дома?

На какое мероприятие идёте или на каждый день?

- **Опыт**

А до этого чем пользовались?

Что понравилось, что нет ?

Почему решили поменять?

- **Бюджет**

В каком ценовом диапазоне рассматривается товар?  
Какой бюджет рассматривается?

- **Особые предпочтения**

Есть ли у вас какие-либо особые предпочтения?  
Есть ли пожелания?

- **Готовность**

Вы только присматриваюсь или готовы к принятию решения?  
Вас записать на услугу в ближайшее время?

.



- **Стереотип**

Что-то уже слышали о данной услуги?

Что-то рассматривали аналогичное?

- **Опасения**

Есть ли что-то что хотели бы избежать при использовании товаров?

Какие есть опасения в использовании?

Есть ли аллергические реакции?

Были ли нежелательные реакции?

.



## Чтобы написать скрипты необходимо:

- 1. Определить целевую аудиторию
- 2. Какие услуги предоставляете
- 3. Описать все этапы процесса продаж
- 4. Напишите какие выгоды получают ваш клиент
- 5. Часто встречающиеся возражения



Пошаговая инструкция по работе с клиентом.

# Чувства клиента, когда он впервые попадает в салон/к мастеру

---



## Страх

Что что-то пойдет не так,  
что испортят, опасение за  
безопасность



## Неуверенность

Вдруг не понравится мастер  
или салон, нужна ли ему эта  
услуга?

# Шаг 1

## Первое впечатление

сайт/инстаграм

Хороший контент

Правильно оформленная

шапка профиля

Личные фотографии

До/после

Отзывы

внешний вид салона, зона  
администратора/кабинет

мастера

Вывеска

Уютный зал

Доброжелательная встреча

администратора/мастера

Грамотная беседа

Сервис

# Шаг 2

## Встреча клиента

- Обращение по имени
- Уточняем детали  
услуги
- Рассказываем где и что  
находится и что  
входит в сервис
- Предлагаем чай/кофе,  
вкусности

# Шаг 3

## Знакомство с мастером, выявление потребности

Выслушиваем  
пожелания Клиента.  
Клиент рассказывает  
что хочет получить,  
показывает фото.

Диагностируем  
Очень важно не  
навредить!

Предлагаем ,  
учитывая  
особенности  
Клиента  
, подписываем  
добровольное  
соглашение

# Шаг 4

## Расслабить клиента

ДЛЯ  
ПАРИКМАХЕРОВ  
зона мойки, делаем  
массаж и  
рассказываем что  
будем делать во  
время процедуры-  
шаги

ДЛЯ МАСТЕРОВ  
МАНИКЮРА  
рассказываем о  
процедуре, какие  
шаги будут и  
предупреждаем, если  
будет дискомфорт ,  
то сообщить об этом

ДЛЯ  
БРОВИСТОВ  
подготовка кожи ,  
делаем разметку и  
предлагаем  
клиенту форму,



# Шаг 5

## Наладить взаимопонимание с КЛИЕНТОМ

Поддерживаем  
беседу  
КОМПЛИМЕНТОМ

Вовлекаем в разговор  
задаем вопросы:  
Какую рекомендацию вы  
хотите получить?  
Какие есть вопросы по  
уходу?

## Шаг 6

### Завершение процедуры

Предложить запись  
на следующую  
процедуру,  
еще раз предлагаем  
чай/кофе/воду

Провожаем на стойку  
администратора :  
запись на следующую  
процедуру, продажа  
домашнего ухода, оплата  
услуги, провожаем до  
двери

---

Благодарных Вам  
клиентов!

