

*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?!

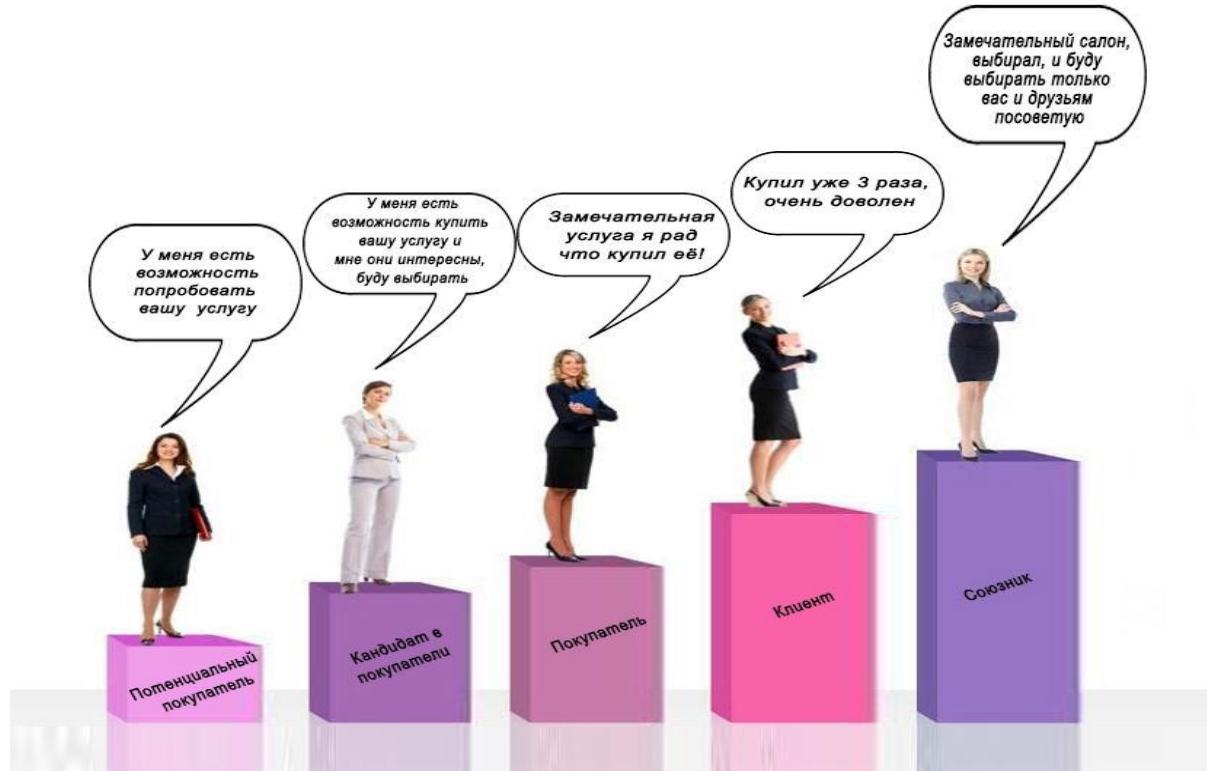
Лояльность - это клиентоориентированность, специальный режим отношений с клиентом.

-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)

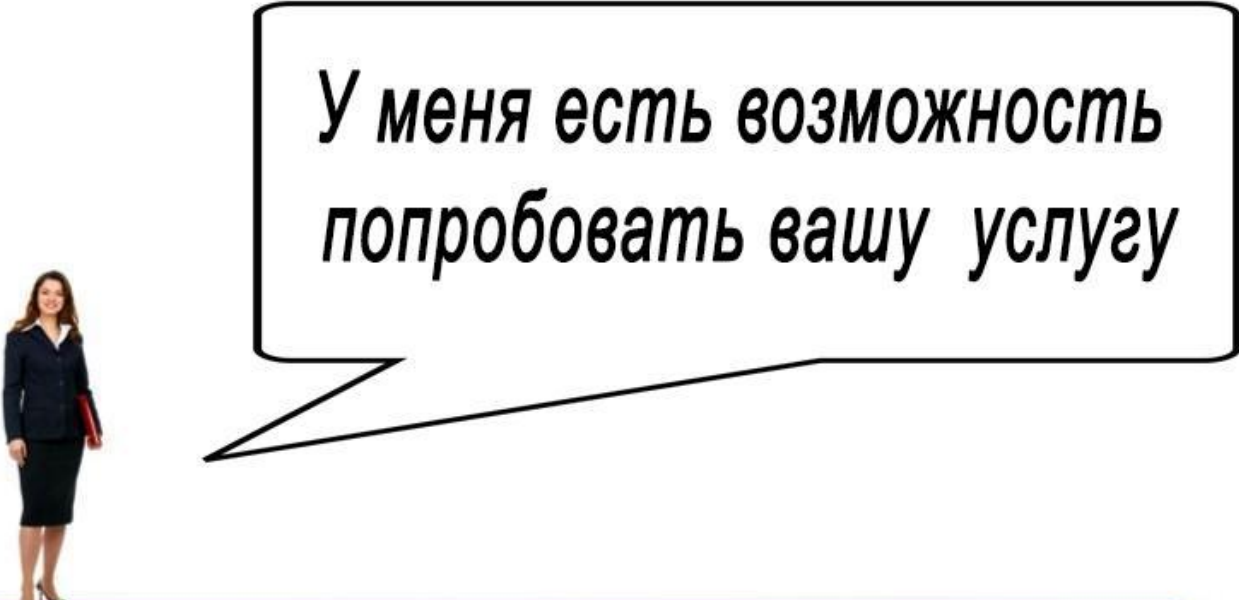
Вывод: Лояльность - это не решение проблем клиента, а отношение с участниками процесса в целом!

# 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, 47-21-01; +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