

Ермолаева Юлия
www.salonexpert.ru

«Как прочитать клиента?»

Ермолаева Юлия
www.salonexpert.ru

Зачем нам информация о клиентах?

- Никакие отношения невозможны без обратной связи
- Успешный бизнес действует по запросу клиентов
- Доброжелательное общение – ключевой элемент сервиса и лучшее конкурентное преимущество

Какая информация нужна?

1. Как ваши клиенты воспринимают то, что вы делаете сейчас?
2. Что еще вы могли бы им предложить?

1. Как воспринимают то, что вы делаете сейчас.
На выходе (администратор):

*Как ваши впечатления, вам все понравилось?
Записать вас на следующий визит?
Если нет, то почему?*

Звонок качества после услуги (руководитель):

Обзвон клиентов. Скрипт

- Здравствуйте, меня зовут Марина, я управляющий салона красоты Мадлен. Вы вчера у нас были на стрижке. Хотела бы узнать ваши впечатления об услуге. Вы могли бы ответить мне на несколько вопросов?...

- Как бы вы оценили качество стрижки по пятибальной шкале?
- Как бы вы оценили мастера, внешний вид, культуру общения, профессионализм?
- Скажите пож-та, в салоне вам было комфортно, удобно, есть какие-то замечания к комфорту?
- Кофе, чай вам предложил администратор?
- Карточку постоянного клиента вам дали, посчитали скидку?
- Вам рассказали об акции «прессотерапия» в подарок?
- Скажите, вы заплатили за стрижку 1500 рублей. Как вы считаете цена соответствует качеству стрижки?
- Скажите пож-та, какие-то у вас есть еще замечания или пожелания к нашему салону?
- Вы придете к нам снова?... Большое спасибо вам за ответы! Очень рады будем вас снова видеть. Всего вам доброго! Хорошего вечера!

Как узнать, что еще могли бы предложить:

Вопросы про текущий опыт:

- *А вы делаете, делали...? (а вы ходите на?)*
- *А вы у нас были на...?*
- *А вы делаете у нас...? (где? почему?)*
- *А чем вы пользуетесь...? Почему?*

Вопросы про текущий опыт:

- *А вы ходите к косметологу?*
- *К нам ходите? А в какой салон? А на какие процедуры?*
- *А почему именно этого мастера выбрали?*
- *Как вам эффект?*
- *А пилинги не делали?*
- *А rf-лифтинг не пробовали?*

Вопросы про текущий опыт:

- *А вы где делаете маникюр?*
- *А почему именно этот салон выбрали?*
- *А у нас не были на маникюре? Почему?*

Стратегия продажи услуг

- Выяснить причину почему человек к вам не ходит на услугу.
- Показать что причина эта мифическая

Ключевые вопросы (администратор)

- А вы делаете, делали...? (а вы ходите на?)
- А вы у нас были на...?
- А вы делаете у нас...? (где? почему?)
- А чем вы пользуетесь...? Почему?
- А вы знаете...?
- Как ваши впечатления, вам все понравилось?

Вопросы для мастера:

- Как давно вы были?
- Где делали?
- Какого эффекта хотелось бы?
- А какого эффекта точно не хотите?
- Как ухаживаете дома?
- Чем пользуетесь?
- Почему выбрали эти средства?
- Вам нравится результат?
- Что еще хотелось бы получить от...?

- Есть какие-то противопоказания?

Золотое правило 5 вопросов

- Прежде чем начать любое взаимодействие с клиентом, нужно задать ему не менее 5 вопросов!
- Вопросы создают у клиента ощущение заботы!

Обязательные вопросы - триггеры комфорта:

- Вам так удобно?
- Как вам температура воды?
- Вам не жарко/не холодно/не дует?
- Вам не горячо?
- Как ощущения сейчас?
- Не устали?
- Комфортно с...?
- Вам включить телевизор/сделать потише/принести журналы?
- Хотите чай/кофе?

Ермолаева Юлия
www.salonexpert.ru

**Практический тренинг
«Салон красоты - 6 недель роста»**

**Зарегистрируйтесь на странице
и получите 2 первых задания!**

www.ermolaeva-trening.ru/6n

Ермолаева Юлия
www.salonexpert.ru

Ермолаева Юлия:

Почта: trening@salonexpert.ru

Телефон: **8(985)337-12-98** Наталия
8(910) 473-18-32 личный