

Правила поведения

Корректность и аккуратность

- Будьте пунктуальны.
- Не курите, не ешьте и не жуйте на виду у клиента.
- Следите за порядком на рабочем месте, чтобы щетки и расчески были очищены от волос, с пола убраны стриженные волосы, на зеркалах не было пятен и пыли, а вокруг кресла и стола – мусора.
- Не держите личных вещей на рабочем месте.
- Оставляйте личные проблемы дома.
- В разговоре с клиентом избегайте острых тем.
- Не сплетничайте и не обсуждайте других клиентов, коллег и конкурентов.
- Не торопитесь, старайтесь всегда сохранять спокойствие.



Внешний вид

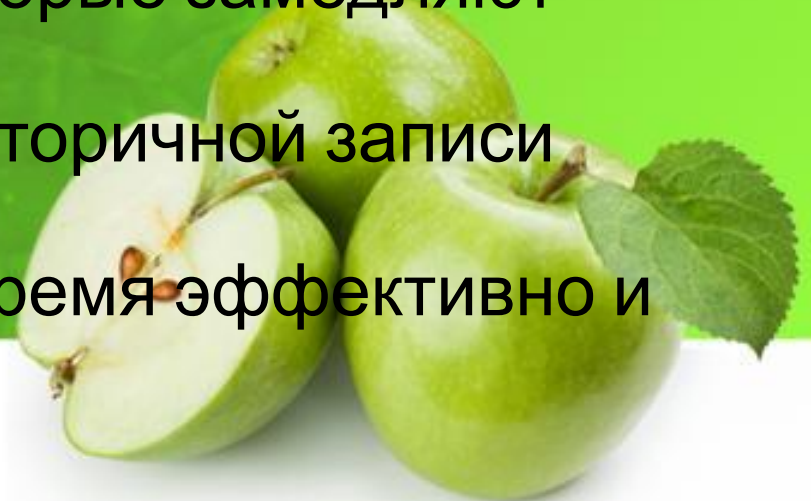
- Носите чистую, опрятную одежду, которая подходит вашей фигуре по цвету и покрою.
- Не одевайтесь вызывающе и провоцирующе.
- Избегайте крайностей: одежда не должна быть ни слишком экстравагантной, ни домашней.
- Носите чистые удобные туфли.
Ваша обувь не должна выглядеть старой.
- Избегайте носить туфли с открытыми пальцами.
- Не надевайте слишком много украшений особенно колец и браслетов.
- Макияж должен быть скромным и нанесен со вкусом.
- Не пользуйтесь тяжелыми духами.
- Укладка должна быть современной и аккуратной.



Распределение рабочего времени



- Приходите на работу чуть раньше, чтобы подготовиться к визиту первого клиента.
- Найдите минутку, чтобы восстановить порядок на рабочем месте до прихода, следующего клиента.
- Избегайте разговоров, которые замедляют работу.
- Установите правило для вторичной записи опаздывающих клиентов.
- Распределяйте рабочее время эффективно и реалистично.



Сервисное обслуживание



Ремонт парикмахерского кресла



Цена: **350 руб.**



Ремонт климатона



Цена: **450 руб.**



Сборка парикмахерского оборудования



Цена: **500 руб.**



Ремонт парикмахерской мойки



Цена: **600 руб.**



Ремонт сушувара



Цена: **650 руб.**



Ремонт стерилизаторов



Цена: **300 руб.**



Ремонт косметологического кресла



Цена: **700 руб.**



Ремонт косметологического аппарата



Цена: **700 руб.**



Ремонт Фена



Цена: **450 руб.**



Ремонт машинки для стрики волос



Цена: **500 руб.**

Методика предоставления парикмахерских услуг

Оказание услуг происходит по записи клиентов. Запись осуществляется:

- По телефону, клиент договаривается с администратором о времени оказания услуги, сообщая свои личные данные;
- Непосредственная запись в салоне.

Администратор встречает всех клиентов, отмечает их в книге учета, провожает к креслу мастера.

Затем, непосредственно, предоставление клиенту договоренной услуги.

Оплата производится после оказания услуги, мастер, работавший с клиентом сообщает о количестве оказанных услуг, стоимость которых указана в прейскуранте.



Система вознаграждения

Денежное вознаграждение

- Деньги остаются крайне важным, хотя, по общему признанию, и сложным подкрепляющим фактором



Нематериальное вознаграждение

- Хотя некоторые вознаграждения и рассматриваются как нематериальные, для организации они могут быть все же связаны с определенными расходами.
- Социальные :



Признание
Внимание
Похвала



Вознаграждение и потреблением	Вознаграждение пользованием	Видимые публичные вознаграждения	и Подарки	Социальное вознаграждение	Проектирование рабочего места
Обеспечение продуктами для перерыва на кофе	Дополнительное оборудование в офисе	Офис с окном	Ранний уход в работы (с сохранением полной оплаты)	Дружественные приветствия	Предоставление работы с большей ответственностью
Бесплатные обеды	Настенные таблички	Репродуктор музыкальной программой	с Акции	Неформальное признание	Ротация рабочих мест
Продуктовые заказы	Часы	Переоборудование рабочего места	Опцион на покупку акций	Официальное признание достижений	Специальное назначение
Пикники, устраиваемые компанией	Награды Похвалы	Книги компании	Пропуска в кино	Просьба высказывать мнение	Обучение смежной специальности
Вечеринки "а-ля фуршет" после работы		Отдельный кабинет	Обмен марками	Просьба дать совет	Повышение квалификации
	Приборы и мебель для дома		Ужин и театральные билеты	Признание в печатном органе компании	Гибкий рабочий график
	Инструменты для Дома		Поездки в период отпуска	Похлопывание по спинке	Гибкий график перерывов
	Садовые инструменты		Купоны на приобретение товаров/услуг в местных магазинах	Улыбка	Разделение труда
	Одежда			Словесное или невербальное признание или похвала	Участие в принятии решений
	Клубные привилегии				Работа в команде.
	Использование оборудования компании для реализации собственных проектов.				



Обратная связь как вид вознаграждения

- В ходе ряда исследований было выявлено сложная природа обратной связи, однако общепризнанно, что она способствует повышению индивидуальных трудовых показателей. Для того чтобы быть эффективной, обратная связь в целом должна быть как можно более позитивной, оперативной, наглядной и адресной. Важны не только объем и частота обратной связи, но также согласованность информации



Параметры оценки эффективности работников

- Скорость и качество предоставления услуги
- Поддержка контакта с клиентами: умение вести разговор и занять клиента во время предоставления услуги
- Использование оборудования: поломка оборудования и тп.
- Содержание рабочего места в порядке
- Оценка работы персонала клиентом

