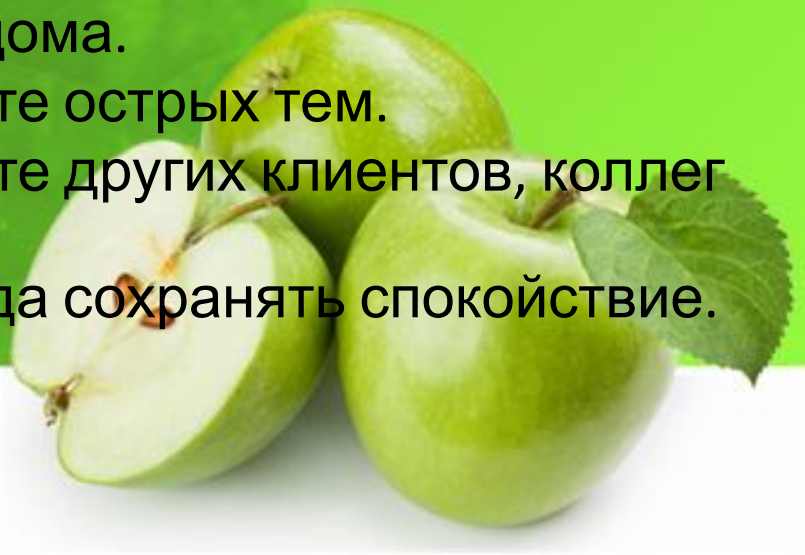
Правила поведения

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 остриженные 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.



GREEN APPLES

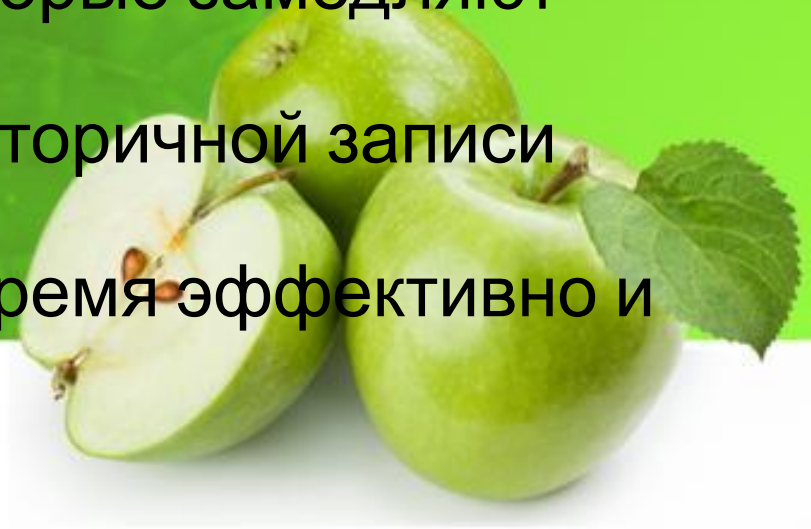
Внешний вид

- 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.

GREEN APPLES

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.



GREEN APPLES

Сервисное обслуживание

Ремонт парикмахерского кресла

Цена: **350 руб.**

Ремонт климазона

Цена: **450 руб.**

Сборка парикмахерского оборудования

Цена: **500 руб.**

Ремонт парикмахерской мойки

Цена: **600 руб.**

Ремонт сушуара

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.

GREEN APPLES

Система вознаграждения

Денежное вознаграждение

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

GREEN APPLES

Нематериальное вознаграждение

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

Признание

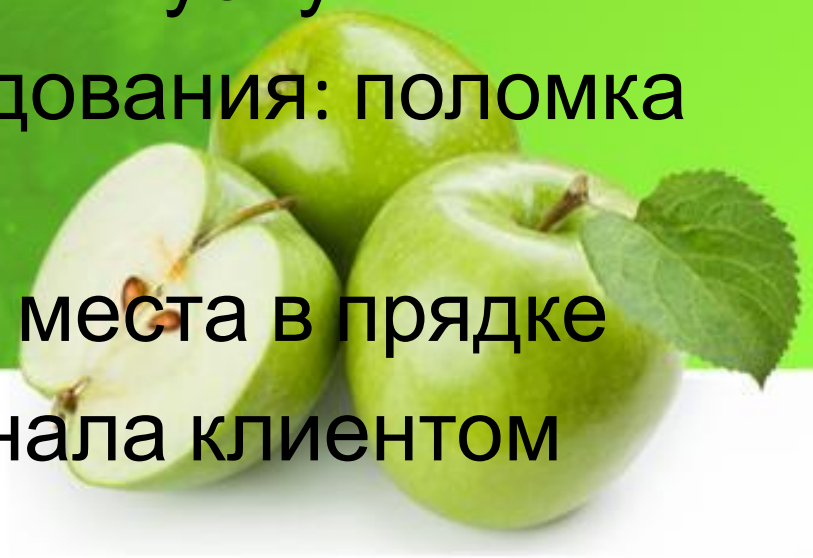
Внимание

Похвала

Вознаграждение потреблением	Вознаграждение пользованием	Видимые и публичные вознаграждения	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 с музыкальной программой	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 выявлена 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 прядке
- Оценка работы персонала клиентом