«Конфликты в салоне красоты»

Ермолаева Юлия
www.salonexpert.ru

Ермолаева Юлия
www.salon-personal.ru

В каких ситуациях возникают конфликты?

- Не определены правила взаимодействия между людьми
- Существуют различные привилегии
- Индивидуальный подход к каждому
- Руководитель снисходительно смотрит на промахи сотрудников, демонстрирует безусловную лояльность.

Ермолаева Юлия
www.salon-personal.ru

Есть ли жизнь без

- Там где не установлены правила взаимодействия, бесконечно происходит процесс их установления через конфликты (сплетни, подхалимство) и т.д.

Ермолаева Юлия
www.salon-personal.ru

Уровень конфликтности коллектива в разных салонах.

Строгий руководитель,
четкие правила и контроль их соблюдения
Минимум конфликтов

Лояльный, «добрый» руководитель,
нет четких правил
Максимум конфликтов, максимальная текучка

Ермолаева Юлия
www.salon-personal.ru

Решение конфликта

~~Персональное общение с людьми, частный разбор каждой ситуации~~

Не верно

Создание и закрепление качественных правил работы, общих для всех, контроль их исполнения

Верно

Ермолаева Юлия
www.salon-personal.ru

Правило неизбежного наказания.

За несоблюдение правил (неважно кем установленных) всегда следует наказание

- Руководитель наказывает сотрудника
- Другие сотрудники пытаются его наказать самостоятельно (острый конфликт или поливание грязью за спиной)

Ермолаева Юлия
www.salon-personal.ru

Формы наказания.

- Адекватные:

штрафы, лишение привилегий, неприятные задания

- Неадекватные:

простое указание на ошибку, демонстрация недовольства, острый конфликт или осуждение (поливание грязью) за спиной

Что должны регулировать правила работы?

- Оборудование рабочего места, порядок
- Внешний вид сотрудников
- Дисциплину
- График дежурств
- Оформление услуг
- Встреча клиента, оказание услуг, расчет и прощание с клиентом
- Позы, жесты, темы разговоров, формат общения в коллективе
- Графики, выходные, замены, отлучки, отпуска
- Заказы, учет продукции
- Обслуживание в салоне

Ермолаева Юлия
www.salon-personal.ru

Контакты:

Получите стандарты работы для сотрудников салона, оформив заявку на сайте

salon-personal.ru

Ермолаева Юлия:

Почта: trening@salonexpert.ru
Телефон: **8(985)337-12-98 Наталия**
8(910) 473-18-32 личный