

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА ПАРИКМАХЕРА.

Подготовила Евдокимова Марина ,
группа ДДЛ-116

Профессия парикмахера предусматривает соблюдение определенных этических норм при общении с клиентами во время выполнения профессиональных обязанностей и соблюдение правил культуры обслуживания.

Этика и этикет в парикмахерском деле обязывают работников быть вежливыми и внимательными к любому клиенту, готовыми предоставить услуги, максимально используя профессиональные знания, умение и привычки.



Настоящий парикмахер — личность, наделенная особыми моральными качествами. Для него важным является качество обслуживания, поэтому основное содержание работы не может сводиться только к заработку. Настоящего парикмахера характеризуют эстетичность, вежливость, почтительность, терпеливость, способность к компромиссам, положительное отношение к клиенту и своим обязанностям, самоконтроль, дисциплинированность, опрятность.



Парикмахерское дело — это бизнес, где есть правило: «От того, как каждый работник относится к людям, с которыми он имеет дело, будет зависеть имидж учреждения. Начиная общение с новыми для себя людьми, наблюдательный парикмахер с хорошо развитой интуицией может догадаться о том, какое впечатление он оказывает на клиента. Подавляющее большинство людей после первого знакомства составляет образ по его внешнему виду.



Красивая и опрятная одежда парикмахера подчеркивает уважение к клиенту.

Представление парикмахера о клиенте и клиента о парикмахере составляются не только по внешнему виду.



Важным признаком относительно психологического портрета есть язык жестов, выражение лица (мимика), выразительность движений (пантомимика), динамичность и экспрессивность языка (интонации, ритм, вибрации голоса), которые могут быть решающими относительно представлений о личности. Первая минута встречи клиента с парикмахером и парикмахера с клиентом есть решающей в создании социального и психологического портрета, она определяет характер их дальнейших взаимоотношений. Изменить такую мысль потом тяжело. Поэтому с появлением посетителя важно дать правильную оценку его личности и намерений относительно услуги.



На принятие решения об услуге влияют такие факторы:

расположение духа клиента;

особенности характера клиента;

стоимость услуги и ее соответствие моде;

ассортимент услуг и материалов, которые предлагают.

Помогая клиенту принять решение об услугах, можно применить метод концентрации внимания

(сконцентрировать внимание клиента на положительных сторонах модели), метод компенсации (доказать преимущества модели) и метод демонстрации (использовать альбомы или наглядный показ подобной модели на другом лице). Сотрудник салона должен конкретизировать рекомендации и обосновать стоимость услуги, соответствие модели моде, ее практичность соответственно возрасту и особенностям характера клиента. При невозможности предоставить услугу в данный момент, можно предлагать другое время.

Назначая новую встречу, надо четко договориться о дате и времени и с приходом клиента начать работу точно в предназначенное время. Отказ клиента от услуги может зависеть от многих причин, например, невнимательного к нему отношения, которое вызывает разочарование и даже раздражение. Если посетитель отказался от услуг, не следует обнаруживать свое недовольство, чтобы не испортить впечатления. Клиенту следует оставить шанс возвратиться к вам еще раз. После процесса обслуживания, прощаясь с посетителями, важно подчеркнуть, что в салоне будут рады видеть его снова.



Парикмахер должен соблюдать определенные этические правила:

Корректность и аккуратность. Что сюда входит:

- пунктуальность; не курить, не есть и не жевать на виду у клиентов;
- соблюдать чистоту инструментов, порядок на рабочем столе (с пола убраны остриженные волосы, чистые зеркала, вокруг кресла и стола не было мусора).
- Убирать личные вещи со стола, а личные проблемы оставлять дома.
- Стараться в любых ситуациях сохранять спокойствие



2) Внешний вид мастера.

Что касается одежды, то она должна быть чистой, опрятной, подходить фигуре по цвету и покрою.

Необходимо избегать вызывающей и провоцирующей одежды или аксессуаров.

Нужно избегать крайностей: одежда не должна быть ни слишком экстравагантной, ни домашней.

Обувь должна быть чистой и удобной.

Не носите слишком много украшений, колец, браслетов...

Макияж должен быть скромным и со вкусом.

Прическа (укладка) должна быть современной и аккуратной. Руки чистые, с аккуратным маникюром.

Для клиентов стрижка или прическа (макияж) - пример того, что вы можете сделать с его собственными волосами или лицом.

Не носите тяжелые и резкие ароматы. Вы - визитка своей же работы

3) Гигиена мастера.

Принимайте душ каждый день, волосы должны быть чистыми и ухоженными. Используйте антиперспиранты или дезодоранты. Вы всегда должны выглядеть свежей и бодрой. Следите за тем, чтобы ваши руки были чистыми, а ногти ухоженными и подстриженными.

Ведь длинные нарощенные ногти, даже самые хорошо сделанные, могут вызвать у клиента беспокойство за свои, к примеру, глаза.



4) Общение с клиентом.

Общение - это основное и важное средство для установления доверительных отношений мастера с клиентом.

Развивая этот навык, парикмахер начинает лучше понимать пожелания клиента и то, как их удовлетворить.



О чем с клиентом не говорят

1. О религии;
2. О личной жизни мастера;
3. О зарплате - как клиента, так и мастера;
4. О гороскопах (при негативном к ним отношении);
5. Об отношениях в коллективе салона;
6. О работе другого мастера, даже незнакомого.

Не нужно негативно отзываться о других клиентах или коллегах по работе.



Также существует еще несколько советов по общению с клиентами:

1. Во время разговора следует смотреть клиенту в глаза, это докажет ваш интерес в том, что он говорит.
2. Повторение и перефразирование слов клиента, позволит ему почувствовать, что вы все понимаете, и знаете в чем, он нуждается.
3. Всегда старайтесь называть клиента по имени.
4. Задавайте ненавязчивые вопросы - это позволит клиенту расслабиться и активно поучаствовать в разговоре.
5. Всегда будьте искренни и дружелюбны, тогда клиент будет чувствовать себя желанным гостем. И главное не забывайте улыбаться.
6. Во время разговора кивайте головой- клиент почувствует вашу заинтересованность и будет давать более обстоятельные ответы.
7. Никогда не обсуждайте личные проблемы, но если клиент решит поделиться своими, отнеситесь к этому с пониманием, просто выслушайте его, при этом избегайте давать советы и высказывать мнения.

Избегайте:

- отрицательные или критические замечания в сторону клиента. Они ограничат беседу, и вызовут недовольство и чувство дискомфорта.
- навязывать разговор, поскольку это может смутить клиента.
- прерывать клиента - это приведет к его раздражению, и окончанию беседы.
- торопиться - это вызовет у клиента беспокойство и отчуждение.
- настойчиво рассматривать внешний вид клиента - это может вызвать агрессию или подавленность.

5) Работа с инструментами

Обязательное правило: всегда стерилизуйте все те инструменты, которыми

Таким образом этика в профессии парикмахера очень важна так, как именно от общения, манеры поведения зависит отношение клиента к парикмахеру, а какое оно будет хорошим или плохим зависит только от самого работника.

