

# Как сформировать сервис в салоне, чтобы он восхищал не только клиентов, но и руководителей



*Газина  
Галина Шамильевна,  
коуч, бизнес тренер  
индустрии красоты, вице-  
президент НП «Содружество  
парикмахеров и косметологов  
Омска и Омской области»*

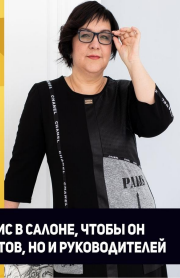


Бизнес – консультант Газина Галина Шамильевна  
Тел. +7-913-978-43-28  
e-mail: [g\\_gazina@mail.ru](mailto:g_gazina@mail.ru)  
[vk.com/g.gazina](https://vk.com/g.gazina)

**Сервис в индустрии красоты –  
основной способ завоевать клиента и  
заручиться его доверием.**

**Слагаемые сервиса –  
УСЛУГА + ОБСЛУЖИВАНИЕ**

СПИКЕР  
ГАЛИНА ГАЗИНА  
ОМСК



ТЕМА

КАК СФОРМИРОВАТЬ СЕРВИС В САЛОНЕ, ЧТОБЫ ОН ВОСХИЩАЛ НЕ ТОЛЬКО КЛИЕНТОВ, НО И РУКОВОДИТЕЛЕЙ

Бизнес – консультант Газина Галина Шамильевна  
Тел. +7-913-978-43-28  
e-mail: [g\\_gazina@mail.ru](mailto:g_gazina@mail.ru)  
[vk.com/g.gazina](http://vk.com/g.gazina)

# Сервис начинается с порога салона



ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ  
НА МЕРЧЕНДАЙЗИНГ  
САЛОНА:

- Внешний вид салона (фасад, входная группа и присалонная территория)
- Зонирование помещения салона и логика движения Клиентов
- Ассортиментная матрица
- Зона(ы) продаж, витрины, выкладка товаров на полках



Бизнес – консультант Газина Галина Шамильевна  
 Тел. +7-913-978-43-28  
 e-mail: [g\\_gazina@mail.ru](mailto:g_gazina@mail.ru)  
[vk.com/g.gazina](https://vk.com/g.gazina)

## Как найти СВОЙ сервис?

ОБРАЗ КЛИЕНТА	ОСОБЕННОСТИ СЕРВИСА
Молодые девушки	Быстро, понятно, модно, не дорого
Девушки среднего возраста, которые сами зарабатывают на красоту	Успеть насладиться процессом, длительность результата, возможность влиять на результат
Состоятельные замужние женщины	Посыл – Решайте сами, но должно понравиться мужу



Бизнес – консультант Газина Галина Шамильевна  
Тел. +7-913-978-43-28  
e-mail: [g\\_gazina@mail.ru](mailto:g_gazina@mail.ru)  
[vk.com/g.gazina](https://vk.com/g.gazina)

## Этапы внедрения сервиса



**АНАЛИЗ** – как это делаем сейчас?



**ПЛАНИРОВАНИЕ** – что будем менять?



**ОРГАНИЗАЦИЯ** – довести до исполнителей особенности обслуживания.



**КОНТРОЛЬ** – 7 дней – пристально, месяц – обратная связь от клиентов, полгода – коррекция поведения.



Бизнес – консультант Газина Галина Шамильевна  
Тел. +7-913-978-43-28  
e-mail: [g\\_gazina@mail.ru](mailto:g_gazina@mail.ru)  
[vk.com/g.gazina](https://vk.com/g.gazina)

## Прайс - как элемент сервиса

- Все услуги имеют характеристики – название, время оказания, технология исполнения, технологическая карта затрат, стоимость.



Количество услуг в прайсе, 7 +/- 2 в каждом направлении.



Прайс обновляется не реже 1 раза в шесть месяцев.

СПИКЕР  
ГАЛИНА ГАЗИНА  
ОМСК



ТЕМА

КАК СФОРМИРОВАТЬ СЕРВИС В САЛОНЕ, ЧТОБЫ ОН ВОСХИЩАЛ НЕ ТОЛЬКО КЛИЕНТОВ, НО И РУКОВОДИТЕЛЕЙ

Бизнес – консультант Газина Галина Шамильевна  
Тел. +7-913-978-43-28  
e-mail: [g\\_gazina@mail.ru](mailto:g_gazina@mail.ru)  
[vk.com/g.gazina](http://vk.com/g.gazina)

**TONI & GUY** LONDON FASHION WEEK

## BLOW DRY BAR MENU

EXPRESS BLOW DRY **£20**  
15 mins

Quick cleanse and condition and two stylists to blow dry your hair together.

CLASSIC BLOW DRY **£31**  
30 mins

Cleanse, condition and head massage. One stylist blow dry.

LUXURY BLOW DRY **£45**  
45 mins

Cleanse, deep conditioning treatment, head and neck massage and a label.m product recommended by your stylist. One stylist blow dry.

FASHION FIX **£25**  
30 mins

Runway-ready hair up in 30 mins.

TO MAKE AN APPOINTMENT PLEASE CALL OR VISIT US:  
2 NEW BOND STREET BUILDINGS, BATH, BA1 1BL  
T : 01225 484284  
[www.toniandguy.com](http://www.toniandguy.com)

Michaela's  
BEAUTY SALON

### WAXING

Eyebrow wax	£4.50
Lip wax	£3.50
Underarm wax	£5.00
Bikini wax	£5.00
Half leg wax	£8.00
Full leg wax	£16.00
Arm wax	£8.00

### TINTING

Eyebrow tint	£3.50
Eyelash tint	£4.50

### FACIALS

Express facial	£10.00
Luxury facial	£25.00
Steam facial	£28.00

### MANICURE

Manicure	£12.00
Paraffin wax manicure	£16.00
Pedicure	£12.00
Paraffin wax pedicure	£16.00

### MASSAGES

Full body massage	£25.00
Back, neck & shoulders	£12.00

### LASHES

Full set of individual lashes	£10.00
Half set of individual lashes	£5.00
Strip lashes	£8.00



Call now for an appointment  
Tel: 07706 901 246  
or 028 7133 7445

### MAKE UP

Make up	£12.00
Bridal make up	£15.00

### TANNING

Spray tan full body	£20.00
Spray tan half body	£10.00
Mitt application full body	£15.00
Mitt application half body	£8.00

### NAILS

Nail shape & polish	£7.00
Gelish polish	£15.00





Бизнес – консультант Газина Галина Шамильевна  
Тел. +7-913-978-43-28  
e-mail: [g\\_gazina@mail.ru](mailto:g_gazina@mail.ru)  
[vk.com/g.gazina](http://vk.com/g.gazina)

## ТРИ ПРАВИЛА СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ:

1. Умение держать обещания.
2. Сервис в деталях.
3. Клиент должен быть удивлен,  
поэтому не раскрывайте секреты  
сервиса.







Бизнес – консультант Газина Галина Шамильевна  
Тел. +7-913-978-43-28  
e-mail: [g\\_gazina@mail.ru](mailto:g_gazina@mail.ru)  
[vk.com/g.gazina](http://vk.com/g.gazina)


## Как заработать на адекватном сервисе

Если условно очищенная выручка от услуг Вашего предприятия:

- От 5% до 15% - заботьтесь о чистоте, простоте и доступности ваших услуг, чем проще общение между мастерами и клиентами, тем лучше, исключены только панибратские отношения и грубость;

 От 20% до 30% - выработайте стандарты сервисного обслуживания, объясните их сотрудникам, один раз в год проведите обучение у профессионального тренера по сервисному обслуживанию, проведите цикл «Тайный гость» - разберите ошибки;

 - От 30% до 50% - разработайте систему сервиса в салоне, в которую будут входить и система сервисного обслуживания и система мотивации персонала, как внешние, так и внутренние тренинги, оценку сервисного обслуживания проводить регулярно;

 - от 50% и выше – Вы не верно рассчитали условно – очищенную выручку))))))



Бизнес – консультант Газина Галина Шамильевна  
Тел. +7-913-978-43-28  
e-mail: [g\\_gazina@mail.ru](mailto:g_gazina@mail.ru)  
[vk.com/g.gazina](https://vk.com/g.gazina)

Если Вы хотя бы раз в день слышите фразу:  
**«Ну, это дорого!»**

Значит, Вы уделяете мало сил сервису!

**ВАЖНО:**

Все можно исправить, если это говорят не  
**МАСТЕРА** салона!