

## 📄 Регламент №5: Правила коммуникации

**Цель:** Создать психологически безопасное пространство, где гость отдыхает от внешнего шума, а мастер сохраняет статус высокоуровневого эксперта, а не «подружки».

### Регламент №5: Правила коммуникации

**Цель:** Создать психологически безопасное пространство, где гость отдыхает от внешнего шума, а мастер сохраняет статус высокоуровневого эксперта, а не «подружки»

КРАТКАЯ ВЕРСИЯ ДЛЯ МАСТЕРОВ



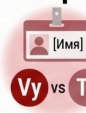
#### 1. Темы-табу и мастерство переключения



- Избегать личных вопросов.
- Политика/Религия.
- Сплетни о коллегах.
- Жалобы мастера.

ТЕМЫ-ТАБУ И ПЕРЕКЛЮЧЕНИЕ ВНИМАНИЯ

#### 2. Этическая дистанция и обращение



- Имя: самый приятный звук.
- «Вы» – по умолчанию.
- Никакого «Сюсюканья» («Дорогая»).

СОБЛЮЖДЕНИЕ ГРАНИЦ И ВЕЖЛИВОЕ ОБРАЩЕНИЕ

#### 3. Техника активного слушания и «Кнопка тишины»



- Акцент на клиенте.
- «Кнопка тишины» (глаза закрыты, наушники).
- Громкость голоса (негромко и уверенно).

УМЕНИЕ СЛУШАТЬ И ЧУВСТВОВАТЬ ГОСТЯ

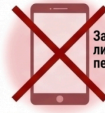
#### 4. Внутренняя этика при клиенте



- Все клиенты – гости студии.
- Никакой «кухни» (вопросы о салфетках).
- Сервис без границ (приветствуй всех).

СТУДИЙНАЯ ЭТИКА И ЗАБОТА ВО ВСЕМ

#### 5. Цифровая этика



- Запрет личных переписок.



- Запрет личных переписок.
- CRM запись – проговаривай.
- Контент – с разрешения.



ЦИФРОВАЯ ДИСЦИПЛИНА И КОНТЕНТ

### 1. Темы-табу и мастерство переключения

Мастер обязан обходить острые углы. Если клиент сам начинает запретную тему, мастер должен вежливо «соскочить».

**Личная жизнь клиента:** Не задавай вопросов о браке, детях или планах на беременность, пока клиент сам не решит этим поделиться.

#### Политика и религия:

*Плохо:* «Да, я тоже считаю, что те неправы...»

*Хорошо:* «Я стараюсь не следить за новостями, чтобы сохранять фокус на работе. Подскажите, какой цвет/форму выберем сегодня?»

#### Сплетни о коллегах/других студиях:

*Плохо:* «Ой, в той студии вечно кутикулу рвут...»

*Хорошо:* «Я не могу комментировать работу коллег, но я гарантирую, что сегодня мы сделаем всё по нашему стандарту безопасности».

**Жалобы мастера:** Категорически запрещено обсуждать свои болезни, кредиты, усталость или конфликты в коллективе. Для клиента мастер — всегда в ресурсе.

## 2. Этическая дистанция и обращение

Соблюдение границ — это признак дорогого сервиса.

**Имя:** Самый приятный звук для человека.

*Пример:* «Елена, вам удобно?», «Елена, посмотрите на результат».

**Никакого «Сюсюканья»:** Запрещены уменьшительно-ласкательные обращения («дорогая», «милочка», «заюш»). Это обесценивает экспертность мастера.

**«Вы» — по умолчанию:** Даже если клиентка ваша ровесница. Переход на «ты» возможен только по прямой просьбе клиента и в формате: «Если вам удобно, можем на "ты", но мне как профессионалу комфортнее обращаться к вам по имени».

## 3. Техника активного слушания и «Кнопка тишины»

Многие клиенты приходят в студию за тишиной. Мастер должен чувствовать это без слов.

**Акцент на клиенте:** Если клиент говорит, поддерживай визуальный контакт (через зеркало) и используй «угу-поддакивание».

**«Кнопка тишины»:** Если клиент закрыл глаза, надел наушники или односложно отвечает «да/нет» — мастер обязан прекратить любую беседу, кроме технических вопросов по процедуре.

**Громкость голоса:** Голос мастера должен быть спокойным, негромким и уверенным. Громкий смех или выкрики в зале недопустимы.

## 4. Внутренняя этика при клиенте

В зале нет «чужих» клиентов. Есть гости студии.

**Никакой «кухни»:** Вопросы «Кто съел мой йогурт?» или «Где закончились салфетки?» обсуждаются только в зоне персонала.

**Сервис без границ:** Если ты свободна, а гость коллеги зашел в студию — поприветствуй его, помоги с одеждой и предложи воду. Клиент должен чувствовать заботу всей студии, а не одного мастера.

## 5. Цифровая этика

**Личные переписки:** Категорически запрещены в присутствии клиента.

**CRM и запись:** Если нужно занести данные или записать клиента в телефоне/планшете — проговаривай это.

*Пример:* «Елена, я сейчас открою наше расписание в телефоне, чтобы подобрать вам время для следующего визита». Так клиент понимает, что ты не в Instagram сидишь.

**Контент:** Фотографирование работы — только после фразы: «Ольга, у нас получился отличный результат, вы позволите мне сделать пару кадров для нашего портфолио?».

---

 **Лист ознакомления**

*С регламентом ознакомлен(а), обязуюсь соблюдать:*

**ФИО мастера:** \_\_\_\_\_ **Подпись:** \_\_\_\_\_ **Дата:** \_\_\_\_\_

**ФИО мастера:** \_\_\_\_\_ **Подпись:** \_\_\_\_\_ **Дата:** \_\_\_\_\_

**ФИО мастера:** \_\_\_\_\_ **Подпись:** \_\_\_\_\_ **Дата:** \_\_\_\_\_

**ФИО мастера:** \_\_\_\_\_ **Подпись:** \_\_\_\_\_ **Дата:** \_\_\_\_\_

**ФИО мастера:** \_\_\_\_\_ **Подпись:** \_\_\_\_\_ **Дата:** \_\_\_\_\_

**ФИО мастера:** \_\_\_\_\_ **Подпись:** \_\_\_\_\_ **Дата:** \_\_\_\_\_

**ФИО мастера:** \_\_\_\_\_ **Подпись:** \_\_\_\_\_ **Дата:** \_\_\_\_\_