📄 Регламент №5: Правила коммуникации

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



---

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:** _____