

Регламент №4. Ритуал встречи и подготовки к процедуре

Цель: Создать ощущение, что гость попал к «тому самому» профи, которому можно делегировать заботу о себе.

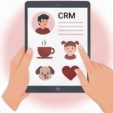
Регламент №4. Ритуал встречи и подготовки к процедуре

Цель: Создать ощущение, что гость попал к «тому самому» профи, которому можно делегировать заботу о себе.

КРАТКАЯ ВЕРСИЯ ДЛЯ МАСТЕРОВ



1. Подготовка и аналитика



- CRM-аналитика за 5 мин: имя, прошлая дата, аллергии, предпочтения (кофе, разговор)
- Готовность: встреча на ресепшн или у места за 5 мин

ИЗУЧАЕМ ГОСТЯ И ВСТРЕЧАЕМ

2. Приветствие и навигация



- Встречаем стоя, с улыбкой, по имени
- Скрипт: «Здравствуйте, [Имя]! Меня зовут [Имя мастера], я ваш эксперт...»
- Помощь с верхней одеждой
- Сопровождение до места, отодвигаем стул, указываем для вещей

ВСТРЕЧАЕМ ПО ИМЕНИ, С УЛЫБКОЙ

3. Гастрономия и атмосфера



- Предлагаем напитки (чай, кофе, вода) по меню
- Скрипт: «[Имя], что приготовить... у нас подробное меню...»
- Внимание: палитра или каталог работ сразу на виду
- Предпочтения по кино/сериалам

ЧАЙ, КОФЕ, ПАЛИТРА И КИНО

4. Консультация и план работы



- Сбор запроса: пожелания (эффект, форма, техника), CRM-история
- Скрипт: «Что мы сегодня будем делать?...»
- Экспертная рекомендация и доп. услуги (польза)
- Озвучивание тайминга и бюджета
- Сложные случаи (тайминг): «[Имя], постараюсь, но не 100%... в процессе ориентирую...»

ЭКСПЕРТНОЕ МНЕНИЕ И РАСЧЕТ

5. Безопасность и синхронизация



- **Демонстрация стерильности:** крафт-пакет с индикатором
- Скрипт: «Обращаю внимание на стерильность...»
- **Гигиена:** антисептик для гостя, затем для себя
- Скрипт: «Сейчас обработаю руки/зону...»
- **Синхронизация результата:** согласуем форму (опил)
- Скрипт: «Уточняю: мы в верном направлении? Это тот результат?»

РИТУАЛЫ БЕЗОПАСНОСТИ И СИНХРОНИЗАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТА

1. Подготовка

CRM-аналитика: За 5 минут до визита изучить профиль гостя: имя, дату прошлого визита, наличие аллергий и предпочтения (какой кофе любит, о чем предпочитает говорить — детях, питомцах или тишине).

Готовность: Мастер встречает клиента на ресепшн или у рабочего места за 5 минут до записи.

2. Приветствие и навигация

Встреча: Встречаем гостя **стоя**, с мягкой улыбкой, обращаясь по имени.

Скрипт знакомства: «Здравствуйте, [Имя]! Меня зовут [Имя мастера], сегодня я ваш мастер. Давайте я помогу вам с верхней одеждой».

Сопровождение: Провожаем гостя до места (не даем искать дорогу самому), отодвигаем стул и указываем, куда поставить сумку и положить телефон/ключи.

3. Гастрономия и настройка атмосферы

Напитки: Предлагаем напитки

Скрипт: «[Имя], что вам приготовить: чай, кофе, горячий шоколад или, может быть, воды?».

Можно уточнить предпочтения по фильмам или сериалам.

4. Экспертная консультация и план работы

Сбор запроса: Уточняем пожелания по процедуре (желаемый эффект, форма, техника) и сверяемся с историей посещений в CRM.

Скрипт: «Что мы сегодня будем делать? Какой результат вы бы хотели получить?».

Рекомендация: На основе осмотра даем экспертную консультацию и предлагаем дополнительные услуги (например, более стойкую технологию или уход), обосновывая пользу для гостя.

Тайминг и бюджет: Обязательно озвучиваем итоговую стоимость и длительность процедуры.

Сложные случаи (если запрос не вписывается в тайминг): «[Имя], я постараюсь реализовать это желание, но пока не могу обещать на 100%, так как после вас есть запись. В процессе я сориентирую, укладываемся ли мы по времени».

5. Ритуал безопасности и фиксация

Стерильность: Демонстрируем запечатанный крафт-пакет с индикатором нужного цвета или одноразовый набор.

Скрипт: «Я просто обращаю ваше внимание на стерильность инструментов».

Гигиена: Обрабатываем антисептиком руки гостя, а затем свои.

Скрипт: «Сейчас я обработаю ваши руки/зону работы антисептиком».

6. Начало работы и синхронизация

В процессе: Если процедура предполагает изменение формы (опил/коррекция), обязательно согласуем промежуточный результат.

Скрипт: «Я просто уточняю: мы движемся в верном направлении? Это тот результат, который вы хотели?».

Порядок пунктов заботы может быть изменен в зависимости от направления деятельности (мастеру по волосам удобнее предложить чай/кофе в момент выдержки составов).



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:** _____