

МАРИЯ  
ВЕРХОВИНСКАЯ

# ЧЕК-ЛИСТ ПРОВЕРКА ЗВОНКА В САЛОН

ТРЕНЕР ПО СЕРВИСУ И ПРОДАЖАМ  
АДМИНИСТРАТОРОВ САЛОНОВ КРАСОТЫ И  
МЕДИЦИНСКИХ КЛИНИК

## 1. Приветствие

- ☐ Поздоровался
- ☐ Представил салон / клинику
- ☐ Представился сам

### Пример:

«Добрый день! Салон “Красота и сервис”, администратор Анна»

---

## 2. Голос и эмоция

- ☐ Голос доброжелательный
  - ☐ Есть энергия и заинтересованность
  - ☐ Нет ощущения раздражения или усталости
  - ☐ Речь уверенная и спокойная
- 

## 3. Знакомство с клиентом

- ☐ Уточнил имя клиента
  - ☐ Обращался по имени в разговоре
  - ☐ Установил контакт
- 

## 4. Вопросы клиенту

- ☐ Задавал открытые вопросы
- ☐ Уточнил запрос клиента
- ☐ Выяснил желаемый результат
- ☐ Помогал выбрать, а не просто отвечал

### Пример:

«Какой результат вам хотелось бы получить?»

---

## 5. Презентация услуги / мастера

- ☐ Презентовал мастера
  - ☐ Рассказал преимущества
  - ☐ Объяснил ценность услуги
  - ☐ Не называл только “голую цену”
- 

## 6. Ориентация по ценам

- ☐ Озвучил понятный диапазон цен
  - ☐ Объяснил, от чего зависит стоимость
  - ☐ Не говорил только:  
✗ «От 5.000»
- 

## 7. Инициатива в разговоре

- ☐ Управлял диалогом
  - ☐ Не ждал, пока клиент “сам спросит”
  - ☐ Вёл клиента к записи
  - ☐ Не допускал долгих пауз
- 

## 8. Приглашение на запись

- ☐ Пригласил записаться
- ☐ Предложил подобрать мастера
- ☐ Предложил конкретное время

### Пример:

«Вам удобнее будни или выходные?»

---

## 9. Дополнительные продажи

- ☐ Предложил дополнительные услуги
  - ☐ Рассказал о смежных сервисах
  - ☐ Сделал это экологично, без навязчивости
- 

## 10. Акции и новинки

- ☐ Озвучил 1–2 актуальные акции
  - ☐ Рассказал о новинках или специальных предложениях
- 

## 11. Подготовка к процедуре

- ☐ Объяснил подготовку к визиту

- ☐ Предупредил о противопоказаниях (если есть)
  - ☐ Ответил на вопросы клиента
- 

## 12. Завершение звонка

- ☐ Повторил дату и время записи
- ☐ Объяснил адрес / как добраться при необходимости
- ☐ Поблагодарил клиента
- ☐ Не прощался первым

### **Идеально:**

Клиент завершает разговор первым, потому что ему всё понятно и комфортно.